

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUJIAN KESEHATAN HEWAN DAN KESEHATAN
MASYARAKAT VETERINER**



**KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER MEDAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat karunia-Nya, Standar Pelayanan Publik (SPP) Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner Balai Veteriner Medan ini dapat tersusun. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan 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 Veteriner Medan ini diharapkan dapat menjadi pegangan masyarakat dalam mengakses layanan yang diselenggarakan oleh Balai Veteriner Medan.

Pada akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan SPP ini. Kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan SPP ini sangat kami harapkan, agar Balai Veteriner Medan senantiasa dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.



Medan, 05 Februari 2025

Kepala Balai,

drh. Arif Hukmi

NIP. 197801282008011006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUJIAN KESEHATAN HEWAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER
BALAI VETERINER MEDAN
TAHUN 2025**

I PENDAHULUAN

Balai Veteriner Medan (BV Medan) merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kesehatan Hewan di bawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 09 Tahun 2025 tanggal 08 Januari 2025, tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, Balai Veteriner mempunyai tugas melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, pengujian produk hewan, dan pengujian veteriner.. BV Medan mempunyai wilayah kerja meliputi dua provinsi yaitu Provinsi Sumatera Utara dan Aceh. Sebagai laboratorium pengujian, BV Medan telah menerapkan Sistem Manajemen Terintegrasi SNI ISO 9001:2015, SNI ISO/IEC 17025:2017 dan SNI ISO 37001:2016.

1.1 Tugas Pokok dan Fungsi BV Medan

BV Medan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan, pengujian produk hewan, dan pengujian veteriner. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, BV Medan menyelenggarakan fungsi :

- 1) penyusunan rencana program dan anggaran, pelaksanaan kerja sama, pemantauan, serta evaluasi dan pelaporan;
- 2) pelaksanaan surveilans, penyidikan, pemeriksaan dan pengujian penyakit hewan, serta pemberian rekomendasi hasil pemeriksaan dan pengujian;
- 3) pelaksanaan surveilans, penyidikan, pemeriksaan, dan pengujian mutu dan keamanan produk hewan, zoonosis yang ditularkan melalui produk hewan, serta penggunaan dan resistensi antimikrobia;
- 4) pemeriksaan dan pengujian semen, embrio, dan pelaksanaan diagnosis penyakit hewan;
- 5) penyusunan jenis, status situasi dan peta penyakit hewan wilayah kerja;
- 6) pelaksanaan pelayanan laboratorium rujukan nasional dan acuan diagnosis penyakit hewan menular;
- 7) pelaksanaan pengujian forensik veteriner;
- 8) pelaksanaan peningkatan kesadaran masyarakat dan diseminasi informasi veteriner;

- 9) pelaksanaan analisis toksikologi veteriner dan keamanan pakan;
- 10) pelaksanaan bimbingan teknis surveilans, penyidikan, pemeriksaan dan pengujian laboratorium serta kesejahteraan hewan;
- 11) pelaksanaan analisis risiko penyakit hewan dan keamanan produk hewan di wilayah kerja;
- 12) pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner di wilayah kerja;
- 13) pelaksanaan analisis veteriner, dan penguatan terhadap teknik dan metode serta diseminasi;
- 14) pelaksanaan sistem manajemen mutu layanan; dan
- 15) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga BV

1.2 Kegiatan BV Medan

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.

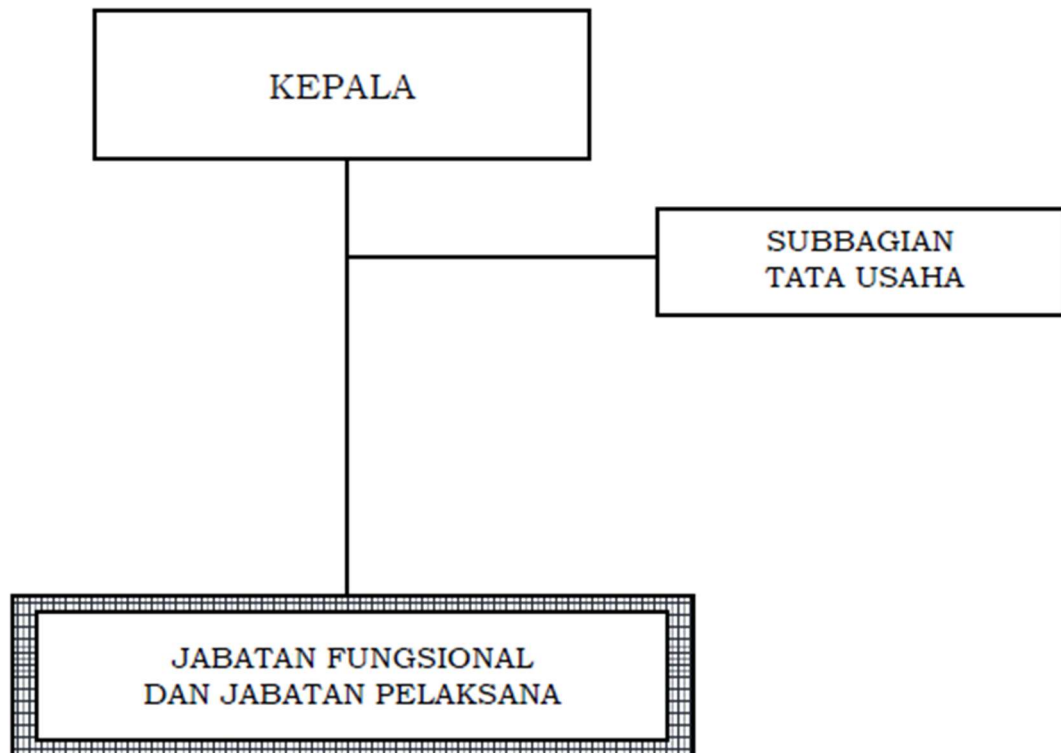
Meliputi kegiatan : pembuatan sertifikasi atau laporan hasil pengujian tentang status kesehatan hewan dan pengujian produk asal hewan. Semua Laboratorium dalam lingkungan BV Medan melaksanakan pengujian sesuai persyaratan standar seperti diatur dalam SNI ISO/IEC 17025 : 2017 dalam rangka untuk kepuasan pelanggan, pelayanan pemerintah (Kementerian Pertanian) kepada masyarakat dan Badan Standarisasi Nasional (BSN) – Komite Akreditasi Nasional (KAN).

1.3 Struktur Organisasi BV Medan

Dasar Hukum Struktur organisasi BV Medan yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 09 Tahun 2025 tanggal 08 Januari 2025, tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Balai Veteriner Medan dipimpin oleh seorang Kepala Balai, merupakan UPT Eselon III/a pada 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 BV Medan dilaksanakan oleh Direktur Kesehatan Hewan dan Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner, Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Struktur organisasi BV Medan terdiri dari :

- 1) Pejabat Administrator / Kepala Balai
- 2) Pejabat Pengawas / Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- 3) Kelompok Jabatan Fungsional Rumpun Ilmu Hayati Pertanian (RIHP), terdiri dari Medik dan Paramedik Veteriner yang bertugas pada:
 - Lab Virologi
 - Lab Biomolekuler
 - Lab Bakteriologi
 - Lab Parasitologi
 - Lab Patologi
 - Lab Kesmavet
 - Epidemiologi
- 4) Kelompok Jabatan Fungsional Non RIHP, terdiri dari Pranata Komputer, Analis SDMA, Analis Keuangan APBN, Perencana dan Arsiparis.
- 5) Kelompok Jabatan Pelaksana

Bagan struktur organisasi:



1.4 Tugas

1) Kepala Balai mempunyai tugas pokok :

- Mengkoordinasikan, mengawasi dan membina terhadap semua kegiatan dan pelaksanaan tugas-tugas Balai.
- Mengkoordinasikan kegiatan teknis sesuai dengan fungsinya

2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran, evaluasi dan pelaporan, pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, rumah tangga, penatausahaan barang milik/kekayaan negara, persuratan, kearsipan, dan hubungan masyarakat lingkup BV

3) 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. BV Medan memiliki kelompok jabatan fungsional yang bertugas pada Lab Virologi, Lab Biomolekuler, Lab Bakteriologi, Lab Parasitologi, Lab Patologi, Lab Kesmavet dan Epidemiologi, serta Sub Bagian Tata Usaha.

1.5 Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu

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

Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu Laboratorium SNI ISO/IEC 17025:2017 BV Medan terdiri dari:

1. Kepala Balai
2. Subkoordinator Pelayanan Teknis/ Manajer Teknis
3. Subkoordinator Informasi Veteriner/ Manajer Administrasi
4. Penyelia Laboratorium
5. Penguji
6. Penanggung Jawab Peralatan

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

Tanggung Jawab dan Wewenang

1) Kepala Balai :

- Bertanggung jawab kepada seluruh kegiatan Balai Veteriner Medan;
- Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kaji ulang manajemen;
- Bertanggung jawab dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu;

2) Manajer Mutu :

- Bertugas menetapkan Sistem Manajemen Mutu sesuai standar BSN/ KAN.

- Melakukan pengawasan atas jalannya sistem manajemen mutu dan jaminan mutu;
- Menetapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan pedoman SNI ISO/IEC 17025:2017;
- Melaksanakan dan melakukan pengawasan Sistem Manajemen Mutu;
- Memutakhirkan dokumen sistem manajemen mutu / kaji ulang dokumen;

3) Deputi Manajer Mutu:

- Membantu memutakhirkan dokumen sistem manajemen mutu/ kaji ulang dokumen;
- Membantu pelaksanaan tugas Manajer Mutu;

4) Subkoordinator Informasi Veteriner:

- Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan administrasi laboratorium serta pengadaan sarana dan prasarana;
- Melakukan pengawasan seluruh tugas penanggung jawab administrasi laboratorium pengujian;
- Melakukan pengawasan seluruh tugas penanggung jawab peralatan;
- Mengkoordinasi pelaksanaan penanggung jawab administrasi laboratorium pengujian dan penanggung jawab peralatan;

5) Subkoordinator Pelayanan Teknis:

- Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem mutu dan hasil pengujian laboratorium;
- Melaksanakan pengawasan terhadap seluruh kegiatan pengujian;
- Melaksanakan penelusuran terhadap uji apabila terjadi pengaduan teknis dan melaksanakan tindakan perbaikan pelaksanaan teknis pengujian;
- Bertanggung jawab terhadap Verifikasi metode uji, uji banding/uji profisiensi;
- Menyusun program kalibrasi peralatan laboratorium sesuai ruang lingkup;

6) Koordinator Laboratorium Bakteriologi:

- Bertanggung jawab kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis terhadap pelaksanaan dan hasil pengujian dan hasil uji laboratorium Bakteriologi;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh tugas kegiatan pengujian laboratorium Bakteriologi;
- Melakukan penelusuran terhadap hasil uji yang dilakukan oleh pengujian pada laboratorium Bakteriologi apabila terjadi pengaduan teknis dan melaksanakan pengujian kembali terhadap arsip contoh yang disimpan oleh pengujian yang bersangkutan;
- Membantu manajer teknis melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap seluruh kegiatan pengujian oleh para pengujian;

- Melakukan pengawasan terhadap seluruh peralatan yang digunakan dalam pengujian;
- Memeriksa dan menandatangani jawaban hasil pengujian laboratorium Bakteriologi;

7) Koordinator Laboratorium Virologi:

- Bertanggung jawab kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis terhadap pelaksanaan dan hasil pengujian dan hasil uji laboratorium Virologi;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh tugas kegiatan pengujian laboratorium Virologi;
- Melakukan penelusuran terhadap hasil uji yang dilakukan oleh penguji pada laboratorium Virologi, apabila terjadi pengaduan teknis dan melaksanakan pengujian kembali terhadap arsip contoh yang disimpan oleh penguji yang bersangkutan;
- Membantu Subkoordinator Pelayanan Teknis melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap seluruh kegiatan pengujian oleh para penguji;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh peralatan yang digunakan dalam pengujian;
- Memeriksa dan menandatangani jawaban hasil pengujian laboratorium Virologi;
- Melaporkan kegiatan laboratorium Virologi kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis;
- Mengawasi pelaksanaan mutu pengujian laboratorium;
- Membuat laporan tertulis secara berkala tentang kegiatan pengujian pada laboratorium Virologi;

8) Koordinator Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner (Kesmavet)

- Bertanggung jawab kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis terhadap pelaksanaan dan hasil pengujian dan hasil uji laboratorium Kesmavet;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh tugas kegiatan pengujian laboratorium Kesmavet;
- Melakukan penelusuran terhadap hasil uji yang dilakukan oleh penguji pada laboratorium Kesmavet apabila terjadi pengaduan teknis dan melaksanakan pengujian kembali terhadap arsip contoh yang disimpan oleh penguji yang bersangkutan;
- Membantu Subkoordinator Pelayanan Teknis melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap seluruh kegiatan pengujian oleh para penguji;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh peralatan yang digunakan dalam pengujian;
- Memeriksa dan menandatangani jawaban hasil pengujian laboratorium Kesmavet;

9) Koordinator Laboratorium Parasitologi

- Bertanggung jawab kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis terhadap pelaksanaan dan hasil uji;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh tugas kegiatan pengujian laboratorium Parasitologi;

- Melakukan penelusuran terhadap hasil uji yang dilakukan oleh penguji pada laboratorium Parasitologi, apabila terjadi pengaduan teknis dan melaksanakan;
- pengujian kembali terhadap arsip contoh yang disimpan oleh penguji yang bersangkutan;
- Membantu Subkoordinator Pelayanan Teknis melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap seluruh kegiatan pengujian oleh para penguji;
- Membantu Subkoordinator Pelayanan Teknis melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap seluruh kegiatan pengujian oleh para penguji;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh peralatan yang digunakan dalam pengujian;
- Memeriksa dan menandatangani jawaban hasil pengujian laboratorium Parasitologi;
- Melaporkan kegiatan laboratorium Parasitologi kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis;
- Mengawasi pelaksanaan mutu pengujian laboratorium;
- Membuat laporan tertulis secara berkala tentang kegiatan pengujian pada laboratorium Parasitologi;

10) Koordinator Laboratorium Patologi

- Bertanggung jawab kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis terhadap pelaksanaan dan hasil pengujian dan hasil uji laboratorium Patologi;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh tugas kegiatan pengujian laboratorium Patologi;
- Melakukan penelusuran terhadap hasil uji yang dilakukan oleh penguji pada laboratorium Patologi, apabila terjadi pengaduan teknis dan melaksanakan pengujian kembali terhadap arsip contoh yang disimpan oleh penguji yang bersangkutan;
- Membantu Subkoordinator Pelayanan Teknis melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap seluruh kegiatan pengujian oleh para penguji;
- Melakukan pengawasan terhadap seluruh peralatan yang digunakan dalam pengujian;
- Memeriksa dan menandatangani jawaban hasil pengujian laboratorium Patologi;
- Melaporkan kegiatan laboratorium Patologi kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis
- Mengawasi pelaksanaan mutu pengujian laboratorium;
- Membuat laporan tertulis secara berkala tentang kegiatan pengujian pada laboratorium Patologi;

11) Koordinator Laboratorium Biologi Molekuler

- Bertanggung jawab kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis terhadap pelaksanaan dan hasil pengujian dan hasil uji laboratorium Biologi Molekuler;
- Melakukan pengawasan terhadap tugas kegiatan pengujian laboratorium Biologi Molekuler;
- Melakukan penelusuran terhadap hasil uji yang dilakukan oleh penguji, apabila

terjadi pengaduan teknis dan melaksanakan pengujian kembali terhadap arsip contoh yang disimpan oleh penguji yang bersangkutan;

- Membantu manajer teknis melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap seluruh kegiatan pengujian oleh para penguji;
- Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan mutu pengujian laboratorium dan seluruh peralatan yang digunakan dalam pengujian;
- Memeriksa dan menandatangani jawaban hasil pengujian laboratorium Biologi Molekuler;
- Melaporkan kegiatan laboratorium Biologi Molekuler kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis;

Membuat laporan tertulis secara berkala tentang kegiatan pengujian pada laboratorium

12) Penguji

- Bertanggung jawab kepada hasil pengujian yang dibidangi sesuai dengan metode uji yang ditetapkan;
- Bertanggung jawab terhadap rekaman dan penyimpanan secara baik dan mampu telusur;
- Merekam seluruh hasil pengujian dan mendokumentasikan secara sistematik dan mudah telusur;
- Menginput hasil Pengujian sesuai hasil uji yang diperoleh dengan memberi paraf dan disampaikan kepada Koordinator Laboratorium masing-masing untuk dikoreksi dan ditandatangani;
- Bertanggung jawab terhadap pemakaian bahan diagnostik dengan merekam setiap mutasi/ pemakaiannya dengan benar dan tertib.

13) Penanggung Jawab Administrasi

- Menerima bahan uji/ contoh uji/ sampel dari Customer/ Pengguna jasa;
- Mencocokkan surat keterangan contoh uji/ sampel dengan isinya;
- Mengisi buku agenda penerimaan contoh uji dari Customer/ Pengguna jasa dan memberi nomor contoh uji;
- Membuat nomor contoh uji dan memberikan kepada laboratorium penguji yang berkompeten serta mengirimkan contoh ujinya;
- Menerima dari laboratorium penguji dan mengumpulkan data pengujiannya;
- Mengumpulkan untuk dibuat bahan konsep lembar sebagai laporan hasil pengujian yang diserahkan kepada Subkoordinator Pelayanan Teknis untuk dianalisa dan dibuat simpulan diagnosa;
- Membuat laporan hasil pengujian (form sertifikat hasil) secara elektrikal dengan komputer sesuai dengan acuan info lab;
- Menyampaikan, mengirimkan, menginformasikan laporan hasil pengujian kepada Customer/ Pengguna jasa setelah ditanda tangani oleh manajemen puncak dan telah di paraf / diverifikasi oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis;
- Menyimpan seluruh rekaman dalam bentuk dokumen yang terkendali dan mampu telusur.

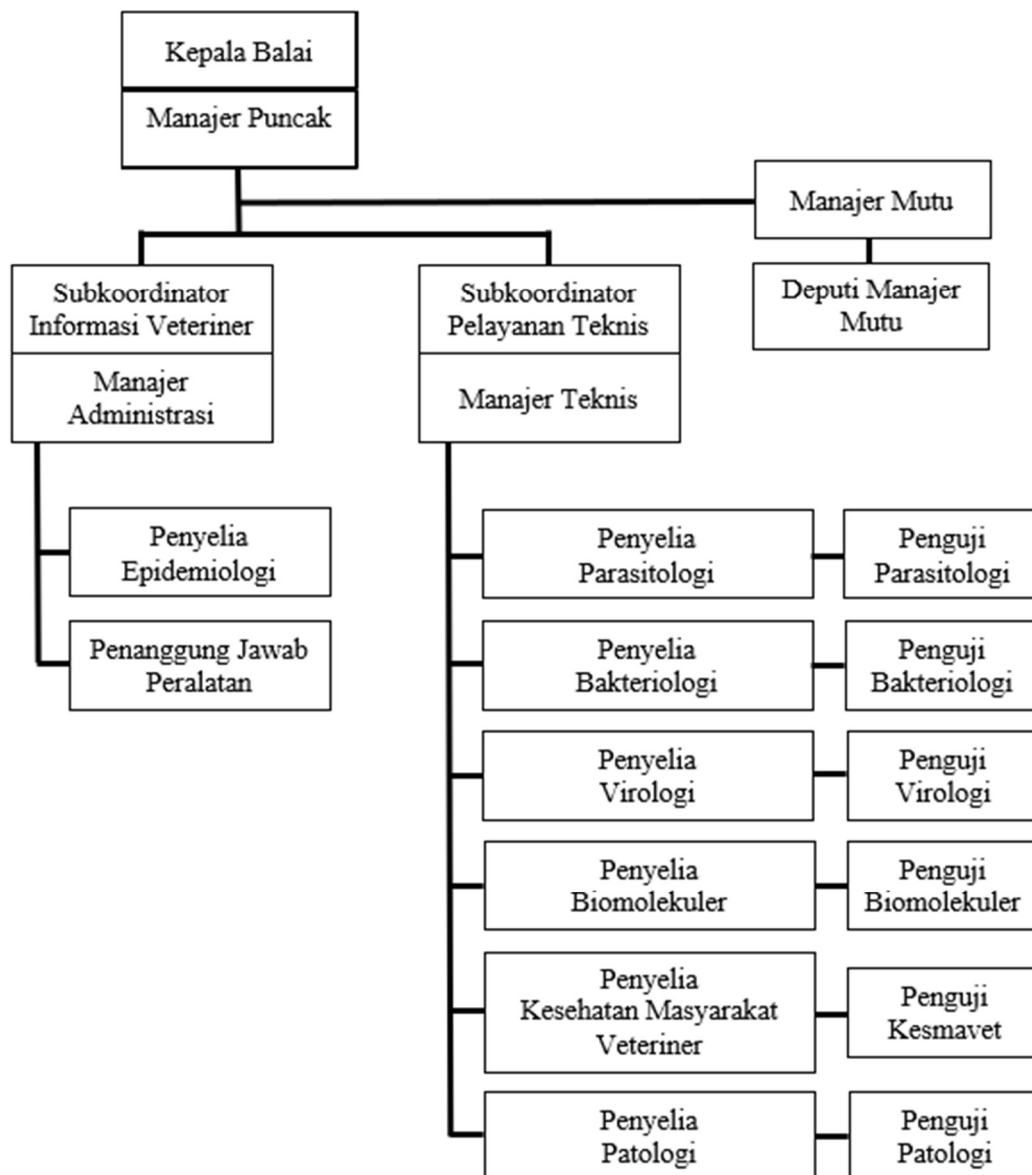
14) Penanggung Jawab Peralatan

- Melakukan inventarisasi keperluan sarana dan prasarana dari masing-masing

laboratorium pengujian;

- Merencanakan pengadaan sarana dan prasarana secara berkala sesuai dengan permintaan masing-masing laboratorium pengujian yang diketahui oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis;
- Memelihara inventarisasi peralatan laboratorium yang rusak.

Bagan organisasi Sistem Manajemen Mutu Laboratorium BV Medan:



1.6 WEWENANG

1. Kepala Balai

- a. Menyetujui draf Laporan Hasil Uji yang telah diagendakan oleh Arsiparis di subbagian Tata Usaha;
- b. Bertanggung jawab terhadap kebijakan mutu laboratorium pengujian;
- c. Melakukan kaji ulang sistem manajemen mutu;
- d. Melakukan perubahan dan penarikan dokumen mutu;
- e. Merencanakan dan melaksanakan audit sistem manajemen mutu laboratorium;
- f. Mengkomunikasikan panduan mutu terhadap personel yang terkait.

2. Subkoordinator Pelayanan Teknis

- a. Melakukan verifikasi hasil pengujian Laboratorium yang telah diverifikasi penyelia laboratorium;
- b. Melaksanakan pengawasan terhadap seluruh kegiatan pengujian;
- c. Menetapkan metode uji ataupun memperbaharui metode uji;

3. Koordinator Laboratorium

- a. Melakukan verifikasi hasil pengujian Laboratorium;
- b. Meminta pengujian untuk menguji ulang contoh apabila diragukan kebenaran ujinya

1.7 Visi

Visi Balai Veteriner Medan adalah **"Menjadi Laboratorium Veteriner yang Profesional Menuju Peternakan Indonesia yang Berdaya Saing dan Berkelanjutan Dalam Mewujudkan Pertanian Indonesia Maju, Mandiri dan Modern"**.

1.8 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.

1.9 Motto

Berbagai upaya strategis dalam mewujudkan visi Balai Veteriner Medan, dirumuskan melalui misi organisasi yang tidak terlepas dari tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut adalah misi Balai Veteriner Medan:

1. Meningkatkan Layanan Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan;
2. Meningkatkan Layanan Kesehatan Masyarakat Veteriner Melalui Pengawasan Mutu dan Keamanan Produk Hewan;
3. Mendukung Peningkatan Penyediaan Benih dan Bibit serta Peningkatan Produksi Ternak;
4. Mewujudkan Birokrasi Balai Veteriner Medan yang Efektif, Efisien dan Berorientasi Pada Layanan Prima;
5. Meningkatkan Layanan Internal Balai Veteriner Medan.

Dalam rangka mencapai visi dan misi tersebut, Balai Veteriner Medan memiliki Motto “*melayani dengan cermat*” dan melakukan budaya kerja “*ETHIC*” sebagai berikut:

- a. *Excelent*: Keyakinan untuk yang selalu terbaik
- a. *Trust*: Menjaga kepercayaan pelanggan
- b. *Honesty*: Menjunjung tinggi kejujuran
- c. *Innovative*: Menjaga dan melanjutkan tradisi inovasi
- d. *Competent*: Memberikan pelayanan yang baik, efektif, konsisten dengan pelaksana yang kompeten

II MAKLUMAT LAYANAN

DENGAN INI KAMI BERJANJI DAN MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN SERTA AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS. DAN APABILA PELAYANAN YANG KAMI BERIKANTIDAK SESUAI STANDAR YANG DITETAPKAN, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN/ATAUMEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI KETENTUAN PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN.

III JENIS PELAYANAN PUBLIK PENGUJIAN KESEHATAN HEWAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER

Balai Veteriner Medan dalam tugas pokok dan fungsinya melakukan diagnosa penyakit dan pengujian mutu produk asal hewan, disamping melakukan pengujian terhadap sampel hasil kegiatan surveilans dan kegiatan lainnya, BV Medan juga melakukan pelayan publik dalam hal pengujian terhadap sampel yang diterima untuk peneguhan diagnosa penyakit hewan dan melakukan pengujian sampel bahan asal hewan untuk mengetahui mutu bahan asal hewan yang diuji.

Adapun jenis pelayanan pengujian yang dilayani di BV Medan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jenis Pelayanan Pengujian di BV Medan

No	Lab. Uji	Jenis Uji	Jenis Sampel
1	Bakteri	Brucella RBT	serum
		Isolasi kuman	organ, feses, swab
		Pullorum Rapid Test	serum
		SE Elisa	serum
		SE Isolasi	organ
		Isolasi jamur	organ, feses, swab
		Anthrax Elisa	serum
		Brucella CFT	serum
		Sensitivitas test	organ, feses, swab
		Isolasi dan identifikasi Salmonella sp.	organ, feses, swab
		Isolasi dan identifikasi Streptococcus sp	organ, darah
		JD PCR	darah, organ
2	Biotek	JD Elisa	serum
		Western Immunoblotting	serum
		ASF PCR	darah, organ
		BVD PCR	darah, organ
		IBD PCR	darah, organ
		PMK PCR	darah, organ
		PCR AI	Organ, darah, Swab
		Cemaran Mikroba	daging, susu, telur
		Coliform	daging, susu, telur
		E.coli	daging, susu, telur
3	Kesmavet	TPC	daging, susu, telur
		Salmonella	daging, susu, telur
		Staph. Aureus	daging, susu, telur
		Campylobacter	daging, susu, telur
		Residu Antibiotika	daging, susu, telur
		Residu Aminoglikosida	daging, susu, telur
		Residu Makrolida	daging, susu, telur
		Residu Penicilin	daging, susu, telur
		Residu Tetracyclin	daging, susu, telur
		Residu formalin	daging, susu, telur
		Cacing Identifikasi	cacing
		Parasit darah Identifikasi	darah, ulas darah
		Uji Apung	fezes
		Uji Sedimentasi	fezes
4	Parasitologi	Trypanosoma Identifikasi	darah, ulas darah
		Hematologi	darah
5	Patologi	Nekropsi	bangkai utuh
		Histopatologi	organ
		Rabies FAT	otak, kepala

No	Lab. Uji	Jenis Uji	Jenis Sampel
6	Virologi	Rabies Elisa	serum
		AI HA/HI	serum
		AI Isolasi	organ, feses, swab
		BVD Elisa	serum
		PMK Elisa	serum
		Hog cholera Antibodi Elisa	serum
		Hog cholera Antigen Elisa	klot darah
		IBD Elisa	serum
		IBR Elisa	serum
		ND HA/HI	serum
		ND Isolasi	organ, feses, swab
		PRRS Elisa	serum
		ASF ELISA	serum
		PMK ELISA	serum

IV STANDAR PELAYANAN PUBLIK

3.1 Persyaratan Pelayanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

1) Syarat pengiriman sampel:

Customer yang membawa sampel untuk diuji agar mengikuti ketentuan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Sampel yang tidak sesuai dengan persyaratan akan ditolak atau tidak dilakukan pengujian. Persyaratan pengiriman sampel yaitu:

- Customer/pelanggan/pengirim sampel harus mengirim surat pengantar sampel yang disatukan bersama sampel atau mengisi formulir yang sudah disediakan.
- Nama dan pengirim sampel harus jelas dan lengkap, (termasuk No. telp., fax, email) sehingga mudah dijangkau oleh jasa Pos pada saat pengiriman jawaban atau laporan hasil pengujian sampel.
- Nama dan asal pemilik sampel/ternak harus lengkap dan benar, meliputi nama desa, kecamatan dan kabupaten. Lokasi asal sampel/ternak diperlukan dalam penyusunan laporan dan peta penyakit.
- Identitas ternak harus ditulis lengkap, meliputi: jenis ternak, ras, umur, jenis kelamin, status vaksinasi dan data pendukung lainnya.
- Sampel yang dikirim harus dalam keadaan baik (tidak busuk) dan dikirim dengan jumlah/volume yang cukup sesuai dengan jenis uji yang diminta.
- Sampel dikirim dalam keadaan segar atau dikirim dengan transport media yang sesuai.

- g. Permintaan uji harus jelas
- h. Semua riwayat penyakit harus ditulis dengan jelas di dalam formulir/surat pengantar.
- i. Dalam pengiriman sampel organ untuk uji histopatologi harus menyertakan hasil pengamatan patologi anatomi.
- j. Dalam pengiriman sampel untuk uji konfirmasi rabies, harus menyertakan nama dan identitas lain korban gigitan (bila ada korban gigitan).
- k. Customer bersedia membayar biaya uji sesuai dengan PP No.28 Tahun 2023
- l. Hal-hal yang belum jelas atau bersifat khusus, harap menghubungi BV Medan sebelum mengirim sampel untuk tujuan pengujian atau konfirmasi diagnosa penyakit hewan.

2) Tempat pelayanan: Pelayanan Publik/penerimaan sampel

Customer yang akan mengajukan pengujian untuk diagnosa penyakit hewan atau untuk pengujian mutu bahan asal hewan agar membawa sampelnya ke ruang Pelayanan Publik/penerimaan sampel. Bagi customer yang berasal dari luar kota, sampel dapat dikirim melalui pos atau jasa pengiriman lainnya, dengan alamat BV Medan, Jl. Jenderal Gatot Subroto No 255.A Medan.

3) Kompetensi Pelaksana

BVet Medan menetapkan kualifikasi pendamping pelayanan Pengujian sampel yaitu:

- a. Pendidikan terakhir minimal SMA/SMK sederajat
- b. Telah memiliki masa kerja di BV Medan selama 2 tahun

4) Waktu pelayanan:

BV Medan melayani penerimaan sampel, baik yang dibawa langsung oleh customer, maupun yang dikirim via jasa pengiriman.

Untuk customer yang membawa langsung, akan dilayani pada hari kerja:

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

Sampel yang datang di luar jam pelayanan (yang dikirim lewat jasa pengiriman) akan diterima oleh petugas jaga (satpam). Sampel akan diproses apabila disertai dengan data-data yang lengkap sesuai dengan persyaratan dan telah dilakukan proses pembayaran. Data sampel yang belum jelas akan dikonfirmasi oleh petugas via telepon atau wa.

3.2 Biaya/Tarif

Besarnya biaya/tarif pengujian juga sangat bervariasi tergantung pada jenis pengujian yang dilakukan. Biaya/tarif pengujian yang diberlakukan di BV Medan sesuai dengan tarif penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) yang tertuang dalam PP No 28 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian, dapat dilihat pada Lampiran 2.

3.3. Jangka Waktu Penyelesaian:

Jangka waktu penyelesaian uji (janji layanan) sangat bervariasi tergantung pada jenis pengujian yang dilakukan dan jumlah sampel yang diterima karena masing-masing proses jenis pengujian membutuhkan waktu penyelesaian yang berbeda. Jangka waktu penyelesaian dapat dilihat dalam Lampiran 1.

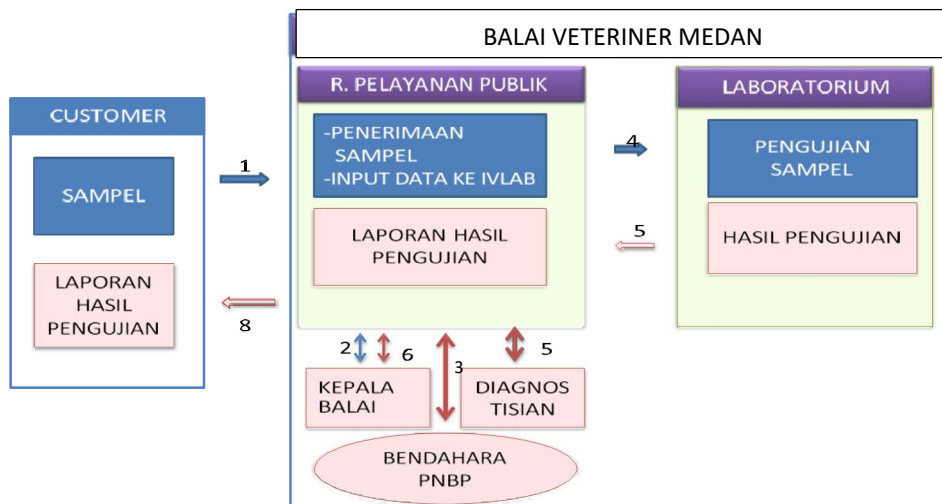
3.4 Prosedur Pelayanan

- 3.4.1 Sampel dapat dibawa langsung ke Kantor BV Medan atau sampel dapat dikirim via pos/jasa pengiriman lainnya. Sampel yang dikirim dialamatkan ke BV Medan, Jl. Jenderal Gatot Subroto No 255.A Medan dan disertai surat pengantar serta data yang lengkap.
- 3.4.2 Apabila sampel dibawa langsung, customer melapor ke Pelayanan Publik (Ruang Penerimaan Sampel) pada jam layanan yaitu:
 - Hari Senin–Kamis : jam 08.00 - 16.00 wita (istirahat: jam 12.00 – 13.00)
 - Hari Jumat : jam 08.00 - 16.30 wita (istirahat jam 11.30 – 13.00)
- 3.4.3 Customer akan diterima oleh petugas/penanggungjawab penerima dan pendistribusi sampel.
- 3.4.4 Customer mengisi formulir yang sudah disediakan yang berkaitan dengan identitas pengirim, pemilik dan data sampel termasuk jenis uji yang diminta.
- 3.4.5 Petugas memverifikasi data sampel dan dapat minta penjelasan atau bertanya kepada customer apabila ada hal hal yang belum jelas.
- 3.4.6 Petugas melakukan konfirmasi kepada laboratorium penguji mengenai ketersediaan bahan uji atau kepastian kesiapan pengujian sesuai dengan permintaan (kaji ulang permintaan).
- 3.4.7 Apabila pengujian dapat dilaksanakan, petugas langsung mengecek sampel (kondisi, jumlah, volume, label dsb.) di ruang preparasi sampel. Sampel yang diterima hanya sampel yang memenuhi syarat (tidak busuk, volume cukup, label jelas, dsb.)

- 3.4.8 Petugas memberikan informasi biaya uji. Apabila customer setuju membayar biaya uji sesuai dengan PP No. 28 Tahun 2023 maka petugas melanjutkan proses penginputan data ke dalam aplikasi IVLAB.
- 3.4.9 Petugas mendaftarkan customer ke aplikasi IVLAB sesuai dengan data yang telah dilengkapi. Selanjutnya customer akan mendapatkan notifikasi melalui aplikasi *Whatsapp* bahwa telah didaftarkan ke aplikasi IVLAB.
- 3.4.10 Petugas melanjutkan proses input data pengujian dan kaji ulang pengujian, selanjutnya akan secara otomatis data pengujian masuk ke akun bendahara.
- 3.4.11 Bendahara membuatkan biling tagihan di aplikasi SIMPONI yang kemudian kode biling diinput kedalam aplikasi IVLAB. Secara otomatis tagihan akan terkirim ke akun customer.
- 3.4.12 Customer membayar biaya uji sesuai kode biling yang dikirimkan mengacu pada PP No. 28 Tahun 2023.
- 3.4.13 Ketika customer telah membayar bendahara merubah status di aplikasi IVLAB menjadi lunas, dan secara otomatis dapat dilanjutkan ke proses input data sampel dan penomoran Epi.
- 3.4.14 Petugas/penanggungjawab penerima dan pendistribusi sampel (PJPPS) melengkapi data pengujian dan kemudian ketika telah selesai secara otomatis masuk di akun penguji laboratorium sesuai jenis pengujian yang diminta.
- 3.4.15 Petugas mencetak lembar pengantar sampel dan selanjutnya disertakan ketika distribusi sampel ke laboratorium.
- 3.4.16 Sampel diuji sesuai permintaan dan surat pengantar /formulir isian data sampel dimintakan disposisi ke Kepala Balai.
- 3.4.17 Jawaban hasil pengujian/laporan hasil pengujian akan dikirim ke customer sesuai alamat pengiriman atau dapat diambil langsung ke BV Medan.

3.5 Alur Pelayanan

ALUR PELAYANAN PENERIMAAN DAN PENGUJIAN SAMPEL DI BALAI VETERINER MEDAN



Keterangan :

1. Customer membawa sampel ke Ruang Pelayanan Publik/penerimaan sampel dan melengkapi data untuk dimasukkan kedalam aplikasi IVLAB.
2. Surat pengantar sampel atau formulir isian data sampel diserahkan kepada Kepala Balai untuk mendapat persetujuan untuk diuji.
3. Customer membayar biaya uji sesuai billing yang diberikan oleh bendahara PNB.
4. Setelah dibayar, Sampel didistribusikan ke laboratorium sesuai ruang lingkup pengujian
5. Hasil pengujian dari laboratorium dikirim kembali ke epidemiologi untuk diproses menjadi Laporan Hasil Pengujian.
6. Laporan Hasil Pengujian yang sudah diverifikasi dan sudah sesuai ditandatangani oleh Diagnostisian.
7. Laporan Hasil Pengujian juga ditandatangani oleh Kepala Balai sebelum dikirim ke Customer.

3.6 Sumberdaya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) yang mendukung kegiatan BV Medan pada tahun 2025 adalah sebanyak 77 orang. Secara terperinci jumlahnya disajikan dan diklasifikasikan menurut golongan, tingkat pendidikan pegawai teknis dan pegawai non teknis (administrasi). Dilihat dari jenjang pendidikannya dari jumlah SDM BV Medan sebanyak 50 orang PNS dan 27 orang Non ASN. PNS terdiri dari jenjang S3 sebanyak 1 orang, S2 sebanyak 21 orang, S1 sebanyak 9 orang, D3 sebanyak 6 orang, SLTA sebanyak 12 orang, dan SLTP sebanyak 1 orang,. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, terdapat penurunan jumlah pegawai dari 92 orang menjadi 90 orang. Pegawai yang pensiun di tahun 2023 sebanyak 5 orang.

3.7 Sarana dan Prasarana Pelayanan

BB-Vet Medan memiliki ruang khusus pelayanan publik atau penerimaan sampel yang dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, dan sarana lainnya.

3.8 Kompensasi Pelayanan

Dalam memenuhi janji layanan pengujian, BB-Vet Medan berkomitmen mengoptimalkan sistem *Reward/Punishment* terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal ketidak sesuaian pengujian seperti yang tercantum dalam janji layanan pengujian. BB-Vet Medan akan memberikan kompensasi berupa Kartu Prioritas Layanan yang berlaku selama 3 bulan berikutnya meliputi :

1. Layanan tanpa antrian.
2. Memantau proses pengujian dan menginformasikan kepada pelanggan.
3. Pengiriman Laporan Hasil Pengujian melalui POS dan email/WA

3.9 Sanksi atas Mal Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan pengujian, BB-Vet Medan 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

V . SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

BV Medan menyediakan pelayanan informasi kepada publik melalui berbagai media:

5.1 Media online:

Customer dapat mengakses informasi pelayanan publik dengan mengunjungi website BV Medan yaitu <https://bvetmedan.ditjenpkh.pertanian.go.id/>

5.2 Ruang Pelayanan Publik/Ruang Penerimaan Sampel:

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

5.3 Informasi Pelayanan Publik:

Dalam rangka keterbukaan informasi publik (IP), BV Medan sebagai badan publik melayani permintaan informasi publik sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan dan pengelolaan informasi ditangani oleh PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).

Pengguna IP dapat mengajukan permintaan

- 1) secara tertulis: ditujukan kepada PPID Pelaksana menggunakan form yang sudah ditentukan (Lampiran 3)
- 2) tidak tertulis: petugas PPID akan mencatat informasi publik yang diminta.

Syarat :

Untuk permintaan IP, pengguna IP wajib melampirkan :

- 1) Akta pendirian dan perubahannya (untuk badan hukum)
- 2) KTP (untuk Perorangan)
- 3) Surat Kuasa atau Surat Tugas (wakil Badan Publik/kelompok)

Mengisi form 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
- 4) permintaan IP yang disediakan di desk/counter PPID

Mekanisme Permohonan Informasi Publik

- 1) Pemohon Informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir (Lampiran 4) permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;
- 2) Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik (Lampiran 5)
- 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 (Lampiran 6).

VI. SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)

Pelaksanaan pengujian sampel ditangani oleh medik dan paramedik veteriner yang sudah kompeten dibidangnya. Personil yang menangani pelayanan penerimaan sample dan pengujian tertuang dalam SK Kepala BV Medan No 1564/Kpts/OT.050/F.4.F/07/2024, tentang Struktur Organisasi Sistem Manajemen Laboratorium ISO 17025:2017 Balai Veteriner Medan. Jumlah SDM inti di masing-masing bagian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah SDM di masing-masing Bagian Laboratorium di BV Medan

No	Bagian	SDM
1	Manajemen	4 orang
2	Virologi	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji), 1 orang petugas laboratorium
3	Bakteriologi	2 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji), 1 orang petugas laboratorium
4	Parasitologi	2 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 3 orang paramedik (penguji)
5	Patologi	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji)
6	Bioteknologi	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji)
7	Kesmavet	3 orang dokter hewan (DMT, penyelia) 2 orang paramedik (penguji)
8	Epidemiologi/Penerimaan Sampel	1 orang dokter hewan(DMT, penyelia) 2 orang Paramedik Veteriner 1 orang Petugas Penerima Sampel 1 orang ahli computer 1 orang petugas informasi dan kehumasan 1 orang petugas IT

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

VII. UNIT PENGADUAN

Dalam rangka memenuhi kepuasan customer dan untuk menampung saran saran untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang, BV Medan telah menyediakan sarana dan personil yang khusus melayani pengaduan. Disamping itu, BV Medan 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 telepon pengaduan yaitu: 0856 5616 6484
- 5) Informasi email pengaduan yaitu : bvetmedan@pertanian.go.id
- 6) Informasi Prosedur pengaduan
- 7) Informasi pengelolaan pengaduan

7.1 Prosedur pengaduan

- 1) Pengguna layanan yang tidak puas atas pelayanan petugas BV Medan, dapat melayangkan pengaduan melalui :
 - Call center (Hp). : 0856 5616 6484
 - Email: bvetmedan@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.

VIII. SARANA BAGI PENGGUNA LAYANAN BERKEBUTUHAN KHUSUS

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

IX. SERTIFIKASI SNI ISO 9001:2015

BV Medan telah memperoleh sertifikat SNI ISO 9001: 2008 (copy sertifikat terlampir)

X. SERTIFIKASI SNI ISO 37001:2016

BV Medan juga telah menerapkan Sistem Manajemen anti penyuapan dan telah memperoleh sertifikat SNI ISO 37001: 2016 (copy sertifikat terlampir)

XI. SERTIFIKASI SNI ISO/IEC 17025:2017

BV Medan telah memperoleh sertifikat SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Laboratorium Pengujian (copy sertifikat terlampir)

XII. ATRIBUT

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

XIV. PENUTUP

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

Lampiran 1.

JENIS PENGUJIAN, JENIS SAMPEL DAN BATAS WAKTU PENGUJIAN
BALAI VETERINER MEDAN

Laboratorium	Jenis Layanan	Jenis Sampel	Volume per layanan	Minimum sampel	Waktu Penyelesaian (hari kerja)*
Virologi	HI ND	Serum (ayam, bebek, entok)	100 serum	Tidak ada	3
Virologi	HI AI	Serum (ayam, bebek, entok)	100 serum	Tidak ada	3
Virologi	Isolasi Virus AI	Swab dalam VTM/ Organ	10 sampel	Tidak ada	14
Virologi	Isolasi Virus ND	Swab dalam VTM/ Organ	10 sampel	Tidak ada	14
Virologi	ELISA Hog Cholera	Serum babi	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA PRRS	Serum babi	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA ASF	Serum babi	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA LSD	Serum (sapi, kerbau, kambing, domba, babi)	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA PMK SP	Serum (sapi, kerbau, kambing, domba, babi)	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA PMK NSP	Serum (sapi, kerbau, kambing, domba, babi)	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA IBR	Serum (sapi, kerbau, kambing, domba, babi)	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA BVD Ab	Serum (sapi, kerbau, kambing, domba, babi)	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA BVD Ag	Serum (sapi, kerbau, kambing, domba, babi)	100 serum	12 serum	3
Virologi	ELISA Rabies	Serum anjing, kucing	100 serum	8 serum	3

Bakteriologi	Aglutinasi Cepat Salmonella pullorum	Serum	200 serum	Tidak ada	2
Bakteriologi	Aglutinasi Cepat untuk Chronic Respiratory Disease	Serum	200 serum	Tidak ada	2
Bakteriologi	Aglutinasi Cepat untuk Brucellosis	Serum	200 serum	Tidak ada	2
Bakteriologi	Serologi Brucella dengan Cara CFT	Serum	10 serum	Tidak ada	5
Bakteriologi	Isolasi dan Identifikasi Salmonella sp.	Bahan, organ, feses	10 sampel	Tidak ada	7
Bakteriologi	Isolasi dan Identifikasi Colibacillosis	Bahan, organ, feses	10 sampel	Tidak ada	7
Bakteriologi	Pewarnaan Gram	Slide	20 slide	Tidak ada	3
Bakteriologi	Isolasi dan identifikasi bakteri	Bahan, organ, feses	10 sampel	Tidak ada	7
Bakteriologi	TPC	Air, swab	10 sampel	Tidak ada	3
Bakteriologi	Coliform enumerasi	Air, swab	10 sampel	Tidak ada	3
Kesmavet	Uji Tapis residu (Penisilin, Tetrasiklin, Makrolida, Aminoglikosida)	daging, telur , susu dan produk hewan	20 sampel	Tidak ada	7
Kesmavet	Angka Lempeng Total (ALT)	daging, telur , susu dan produk hewan	10 sampel	Tidak ada	7
Kesmavet	Cemaran mikroba lengkap	daging, telur , susu dan produk hewan	10 sampel	Tidak ada	14
Kesmavet	<i>E. coli</i>	daging, telur , susu dan produk hewan	10 sampel	Tidak ada	9
Kesmavet	<i>Coliform</i>	daging, telur , susu dan produk hewan	10 sampel	Tidak ada	9
Kesmavet	<i>Staphylococcus aureus</i>	daging, telur , susu dan produk hewan	10 sampel	Tidak ada	9
Kesmavet	<i>Salmonella spp</i>	daging, telur , susu dan produk hewan	10 sampel	Tidak ada	14
Kesmavet	Formalin	daging dan produk hewan	100 sampel	Tidak ada	3
Kesmavet	Boraks	daging dan produk hewan	100 sampel	Tidak ada	3

Patologi	Nekropsi	Hewan utuh, kepala	5 sampel	Tidak ada	3
Patologi	Histopatologi	Organ	10 sampel	Tidak ada	10
Patologi	Pewarnaan Sellers	Hipocampus	5 otak	Tidak ada	2
Patologi	FAT Rabies	Hipocampus	5 otak	Tidak ada	2
Parasitologi	EPG <i>Mc. Master</i>	Feses	20 feses	Tidak ada	3
Parasitologi	Pemeriksaan Parasit Darah dengan Pewarnaan Giemsa	Ulas darah	20 slide ulas darah	Tidak ada	3
Parasitologi	Pemeriksaan <i>Scabies sp.</i> Secara Natif	Kerokan kulit	20 sampel	Tidak ada	3
Parasitologi	Pemeriksaan <i>Fasciola sp./ Paramphistomum sp.</i> dengan Metode Sedimentasi Glass Beads	Feses	20 feses	Tidak ada	3
Parasitologi	Pemeriksaan <i>Eimeria sp.</i>	Feses	20 feses	Tidak ada	3
Parasitologi	Pemeriksaan Parasit Darah <i>Trypanosoma sp.</i>	Ulas darah mamalia	20 slide ulas darah	Tidak ada	3
Parasitologi	Parasit darah <i>Theileria sp., Babesia sp., Anaplasma sp.,</i>	Ulas darah mamalia	20 slide ulas darah	Tidak ada	3
Parasitologi	Parasit darah <i>Leucocytozoon sp.</i>	Ulas darah unggas	20 slide ulas darah	Tidak ada	3
Parasitologi	Parasit darah <i>Leucocytozoon sp., Haemoproteus sp.</i>	Ulas darah unggas	20 slide ulas darah	Tidak ada	3
Parasitologi	Identifikasi Parasit Gastrointestinal Metode Apung	Feses	20 feses	Tidak ada	3
Parasitologi	Pemeriksaan ektoparasit	Kerokan kulit	20 sampel	Tidak ada	3
Parasitologi	Pemeriksaan <i>Demodex sp.</i> Secara Natif	Kerokan kulit	20 sampel	Tidak ada	3
Patologi Klinik	Analisa Total Protein	Serum	50 sampel	Tidak ada	3
Patologi Klinik	Analisa Darah Menggunakan Haematology	Darah	60 sampel	Tidak ada	3

Biomolekuler	Uji rt- PCR AI Type-A	Daging Ayam, Pakan unggas, Telur, Organ, Feses, Swab cloaca, swab oropharingeal	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR AI Sub type-H5	Daging Ayam, Pakan unggas, Telur, Organ, Feses, Swab cloaca, swab oropharingeal	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR ASF	organ, darah, dan produk pangan asal hewan	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR PRRS	organ, darah, dan produk pangan asal hewan	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR CSF	organ, darah, dan produk pangan asal hewan	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR Swine Influenza Virus	swab nasopharingeal	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR ND	Daging Ayam, Pakan unggas, Telur, Organ, Feses, Swab cloaca, swab oropharingeal	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR LSD	Darah, keropeng kulit, dan swab	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR PMK	Darah, swab oropharingeal, probang, lepuh dan cairan lepuh	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR BVD	Darah, swab, serum, organ	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR IBR	Darah, swab nasopharingeal, organ	46 sampel	Tidak ada	3
Biomolekuler	Uji rt- PCR Jembrana	Darah, swab nasopharingeal, organ limphonodus	46 sampel	Tidak ada	3
Keterangan :					
* = waktu mulai dihitung setelah pembayaran lunas					
= sudah terakreditasi					

Lampiran 2.
Biaya/Tarif Pengujian

No	Lab. Uji	Jenis Uji	Biaya Uji/Sampel (Rp)
1	Bakteriologi	Brucellosis RBT	5.000
		Isolasi Bakteri	30.000
		SE Elisa	80.000
		SE Isolasi	30.000
		Isolasi Jamur (unggas)	75.000
		Isolasi Jamur (hewan)	50.000
		Anthrax Elisa	80.000
		Brucella CFT	40.000
		Sensitivitas Test	30.000
		Isolasi dan Identifikasi Salmonella	75.000
2	Bioteknolog	JD PCR	500.000
		ASF PCR	500.000
		PMK PCR	500.000
		CSF PCR	000
		IBD PCR	335.000
		BVD PCR	475.000
		AI PCR	400.000
3	Kesmavet	Cemaran Mikroba	480.000
		Coliform	40.000
		E.coli	75.000
		TPC	40.000
		Salmonella	75.000
		Staph. Aureus	75.000
		Campylobacter	175.000
		Uji Tapis Screening	150.000
		Residu Formalin (Rapid Test)	50.000
		Pemalsuan Daging PCR	500.000
		Residu Logam Berat (per jenis Logam)	125.000
		Uji Residu Hormon TBA	300.000
4	Parasitologi	Identifikasi Cacing	7.000
		Parasit Darah Identifikasi	10.000
		Uji Apung	7.000
		Uji Sedimentasi	7.000
		Trypanosoma Identifikasi	10.000
		Hematologi (lengkap)	30.000
5	Patologi	Nekropsi Unggas	15.000

No	Lab. Uji	Jenis Uji	Biaya Uji/Sampel (Rp)
		Nekropsi (hewan kecil)	30.000
		Nekropsi (hewan besar)	70.000
		Nekropsi (kepala)	15.000
		Histopatologi (pembuatan dan pembacaan)	30.000
		Rabies FAT	140.000
6	Virologi	Rabies Elisa	20.000
		AI HA/HI	7.500
		AI Isolasi	52.000
		BVD Elisa	70.000
		PMK Elisa	80.000
		Hog Cholera Antibodi Elisa	50.000
		IBR Elisa	70.000
		ND HA/HI	7.500
		ND Isolasi	52.000
		PRRS Elisa	80.000
		PMK ELISA	50.000
		JD Elisa	80.000
		Western Immunoblotting	40.000

Form 1A. Formulir Permohonan Informasi

KEMENTERIAN PERTANIAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PPID UTAMA / PPID PELAKSANA		FORM 1A
	Alamat :	Telp :
	Website :	Fax :
FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK PERORANGAN		
No. Pendaftaran*):		
Nama Lengkap	:	
Pekerjaan	:	
Alamat Lengkap	:	
Nomor Telepon/HP	:	
E-mail	:	
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
1		
2		
3		
4		
5		
.....(tempat).....(tanggal/bulan/tahun)		
Petugas Pelayanan Informasi		Pemohon Informasi
(.....) Nama dan Tanda Tangan		(.....) Nama dan Tanda Tangan
*) Diisi oleh Petugas **) Coret yang tidak perlu		

Form 1B. Formulir Permohonan Informasi

FORM 1B		
	KEMENTERIAN PERTANIAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI PPID UTAMA / PPID PELAKSANA Alamat : Telp : Website : Fax. : FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK BADAN HUKUM/BADAN PUBLIK/KELOMPOK No. Pendaftaran*):	
Nama Lengkap : Pekerjaan : Nama Badan Hukum/Badan Publik/Kelompok : Alamat Lengkap : Nomor Telepon/HP : E-mail : Cara Memperoleh Informasi**): Cara Mendapatkan Salinan Informasi**):	☐ Melihat/membaca/mendengarkan/mencatat ☐ Mendapatkan salinan informasi hardcopy ☐ Mendapatkan salinan informasi software ☐ Mengambil Langsung ☐ Dikirim melalui email ☐ Lainnya	
Informasi Publik yang diminta :		
No	Nama Informasi Publik	Alasan Penggunaan Informasi
1		
2		
3		
4		
5		
.....(tempat).....(tanggal/bulan/tahun)		
Petugas Pelayanan Informasi (.....) Nama dan Tanda Tangan	Pemohon Informasi (.....) Nama dan Tanda Tangan	
*) Diisi oleh Petugas **) Coret yang tidak perlu		

Lampiran 4.

Nomor :

**TANDA BUKTI
PENERIMAAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK**

Telah terima dari pemohon/pengguna informasi publik :

Permintaan Informasi :
.....
.....
.....

Waktu :

Medan,.....

Yang menerima,

.....

NIP.

Lampiran 5.

Nomor :

**TANDA BUKTI
PENYERAHAN INFORMASI PUBLIK**

Telah menyerahkan kepada pemohon/pengguna informasi publik :

Jenis Informasi :

.....

.....

.....

Waktu :

Medan,.....

Yang menerima,

.....

Lampiran 6.

**FORMULIR PENGADUAN
BALAI VETERINER MEDAN**

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

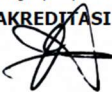
.....

Pelapor,

.....

Lampiran 7.

Sertifikat ISO SNI/IEC 17025:2017

	
SERTIFIKAT AKREDITASI	
LP-369-IDN	
Ditetapkan tanggal : 24 Mei 2021	Berlaku hingga : 23 Mei 2026
Diberikan kepada	
Balai Veteriner Medan	
di	
Jl. Jend. Gatot Subroto No. 255 A, Medan, Sumatera Utara	
yang telah menunjukkan kompetensinya sebagai	
LABORATORIUM PENGUJI	
dengan menerapkan secara konsisten	
SNI ISO/IEC 17025:2017 (ISO/IEC 17025:2017)	
Persyaratan Umum Untuk Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi	
untuk ruang lingkup seperti dalam lampiran	
KOMITE AKREDITASI NASIONAL	
	
Drs. KUKUH S. ACHMAD, M.Sc	
KETUA	
	
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSRE	
Sertifikat ini memberikan hak kepada laboratorium untuk menggunakan tanda akreditasi pada sertifikat/laporan yang diterbitkan, kop surat, iklan, dan tujuan promosi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. Sertifikat ini tidak boleh direproduksi sebagian, kecuali secara keseluruhan, tanpa izin tertulis dari Komite Akreditasi Nasional.	

Serifikat SNI ISO 9001:2015

	 Komite Akreditasi Nasional LSSM-049-IDN	 GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA														
CERTIFICATE GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA hereby certificate that BALAI VETERINER MEDAN Jl. Jend. Gatot Subroto No. 255A Medan, Sumatera Utara Has been audited by PT GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA and has implemented Quality Management System SNI ISO 9001:2015																
Scope of registration Pengamatan dan Pengidentifikasian Diagnosa, Pengujian Veteriner dan Produk Hewan																
 01960000LSSM049	<table border="0"><tr><td>Certificate No.</td><td>: G.01 – ID0133 – VI – 2022</td></tr><tr><td>Original Date</td><td>: 16 May 2019</td></tr><tr><td>Issue Date Certificate</td><td>: 17 June 2025</td></tr><tr><td>Planning to be 1st Surveillance</td><td>: 16 April 2026</td></tr><tr><td>Planning to be 2nd Surveillance</td><td>: 16 April 2027</td></tr><tr><td>Planning to be Renewal</td><td>: 16 March 2028</td></tr><tr><td>Expired Date Certificate</td><td>: 15 May 2028</td></tr></table>	Certificate No.	: G.01 – ID0133 – VI – 2022	Original Date	: 16 May 2019	Issue Date Certificate	: 17 June 2025	Planning to be 1st Surveillance	: 16 April 2026	Planning to be 2nd Surveillance	: 16 April 2027	Planning to be Renewal	: 16 March 2028	Expired Date Certificate	: 15 May 2028	 DIRECTOR
Certificate No.	: G.01 – ID0133 – VI – 2022															
Original Date	: 16 May 2019															
Issue Date Certificate	: 17 June 2025															
Planning to be 1st Surveillance	: 16 April 2026															
Planning to be 2nd Surveillance	: 16 April 2027															
Planning to be Renewal	: 16 March 2028															
Expired Date Certificate	: 15 May 2028															
This certificate is an amendment from the previous certificate To verify the validity of this certificate please visit www.gserti.com or scan this barcode PT. GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA, Jl. Pidada XI, Perum Griya Loka, Kav. 11, No. 9x, Ubung, Denpasar Utara, Bali – Indonesia Telp : 0361-8947607, Email : info@gserti.com, Website : www.gserti.com																

 KAN Komite Akreditasi Nasional LSSM-049-IDN	 GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA														
CERTIFICATE GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA hereby certificate that BALAI VETERINER MEDAN Jl. Jend. Gatot Subroto No. 255A Medan, Sumatera Utara Has been audited by PT GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA and has implemented Anti-Bribery Management System SNI ISO 37001:2016															
Scope of registration Pengamatan dan Pengidentifikasian Diagnosa, Pengujian Veteriner dan Produk Hewan															
 00420000LSSMAP001	<table border="0"><tr><td>Certificate No.</td><td>: G.05 – ID0133 – VI – 2022</td></tr><tr><td>Original Date</td><td>: 16 May 2019</td></tr><tr><td>Issue Date Certificate</td><td>: 17 June 2025</td></tr><tr><td>Planning to be 1st Surveillance</td><td>: 16 April 2026</td></tr><tr><td>Planning to be 2nd Surveillance</td><td>: 16 April 2027</td></tr><tr><td>Planning to be Renewal</td><td>: 16 March 2028</td></tr><tr><td>Expired Date Certificate</td><td>: 15 May 2028</td></tr></table>	Certificate No.	: G.05 – ID0133 – VI – 2022	Original Date	: 16 May 2019	Issue Date Certificate	: 17 June 2025	Planning to be 1st Surveillance	: 16 April 2026	Planning to be 2nd Surveillance	: 16 April 2027	Planning to be Renewal	: 16 March 2028	Expired Date Certificate	: 15 May 2028
Certificate No.	: G.05 – ID0133 – VI – 2022														
Original Date	: 16 May 2019														
Issue Date Certificate	: 17 June 2025														
Planning to be 1st Surveillance	: 16 April 2026														
Planning to be 2nd Surveillance	: 16 April 2027														
Planning to be Renewal	: 16 March 2028														
Expired Date Certificate	: 15 May 2028														
This certificate is an amendment from the previous certificate To verify the validity of this certificate please visit www.gserti.com or scan this barcode PT. GARUDA SERTIFIKASI INDONESIA, Jl. Pidada XI, Perum Griya Loka, Kav. 11, No. 9x, Ubung, Denpasar Utara, Bali – Indonesia Telp : 0361-8947607, Email : info@gserti.com, Website : www.gserti.com															
 DIRECTOR															

Rev-01