

STANDAR PELAYANAN AKTIF

Balai Veteriner Medan merupakan laboratorium pengujian penyakit hewan dan produk asal hewan dengan wilayah kerja regional Provinsi Sumatera Utara dan Provinsi Aceh.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Alamat | : Jl. Jenderal Gatot Subroto No. 255-A Medan, Sumatera Utara 20127 |
| Telepon | : (061) 8452253, Fax. (061) 8469911 |
| Nomor Pelayanan Publik (WhatsApp) | : 082164944102 |
| Email | : bvetmedan@gmail.com |
| Website | : https://bvetmedan.ditjenpkh.pertanian.go.id/ |

Pelayanan Aktif

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-----------------|--|
| 1. | Pelayanan Aktif | Pelayanan aktif adalah pelayanan surveilans dan monitoring penyakit hewan serta produk pangan asal hewan yang dilakukan oleh Balai Veteriner Medan di wilayah kerja Regional Provinsi Sumatera Utara dan Provinsi Aceh. |
| 2. | Jam Pelayanan | <ul style="list-style-type: none">• Senin s/d Kamis Pukul: 07.30 WIB - 16.00 WIB. Istirahat: 12.00 s/d 13.00 WIB.• Jumat Pukul: 07.30 WIB - 16.30 WIB. Istirahat: 11.30 s/d 13.00 WIB. <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hari libur/hari besar, penerimaan contoh/sampel melalui satpam/<i>security</i> BVet Medan;2. Penerimaan contoh/sampel yang menggunakan jasa ekspedisi dilayani dalam jangka waktu 24 jam setiap hari dengan ketentuan proses administrasi dilakukan pada hari dan jam kerja layanan.3. Untuk waktu layanan pada bulan Puasa akan disesuaikan kembali dengan peraturan yang berlaku dari Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. |
| 3. | Persyaratan | Surat Tugas dan/atau surat pengantar |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 4. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>a. Tim Surveilans dan Monitoring mengisi formulir permintaan pengujian beserta berita acara serah terima sampel kepada petugas penerima sampel.</p> <p>b. Petugas penerima sampel melakukan pemeriksaan kualitas dan kuantitas sampel dengan didampingi Tim Surveilans dan Monitoring.</p> <p>c. Petugas penerima sampel melakukan kaji ulang permintaan pengujian (kaji ulang permintaan pengujian dengan persetujuan manajer administrasi).</p> <p>d. Petugas Penerima sampel menginput permintaan pengujian ke dalam aplikasi IVLab online.</p> <p>e. Petugas Penerima Sampel melakukan input data sampel pengujian ke sistem IVLab online setelah menerima konfirmasi kaji ulang.</p> <p>f. Petugas Penerima Sampel membuat pengantar pengujian.</p> <p>g. Subkoordinator Informasi Veteriner memverifikasi pengantar pengujian.</p> <p>h. Petugas penerima sampel mendistribusikan sampel ke Laboratorium sesuai dengan permintaan pengujian.</p> <p>i. Penyelia melakukan kaji ulang pengujian.</p> <p>j. Petugas Laboratorium melakukan pengujian sesuai dengan form pengantar permintaan pengujian.</p> <p>k. Petugas Laboratorium menginput hasil pengujian yang disupervisi oleh atasan langsung ke sistem IVLab online.</p> <p>l. Hasil uji diverifikasi penyelia kemudian diverifikasi Subkoordinator Pelayanan Teknis dan diagnosa oleh diagnotisian.</p> <p>m. Petugas Administrasi memberikan nomor surat.</p> <p>n. Laporan Hasil Uji diverifikasi Pimpinan kemudian terbit.</p> <p>o. Pengguna Jasa mendapatkan LHU melalui notifikasi via pesan Whatsapp (WA), mendownload melalui email pelanggan yang sudah didaftarkan ke IVLab online.</p> |
| 5. | Lama Pelayanan | Sesuai dengan janji layanan (Terlampir) |
| 6. | Biaya/Tarif | - |
| 7. | Produk Pelayanan | Laporan Hasil Uji (LHU) |
| 8. | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan | <p>Sarana: Alat Tulis Kantor</p> <p>Prasarana: Ruang Tunggu, Pendingin Ruangan, Tempat Duduk, Papan Informasi, Kursi Roda, Toilet, Ruang Ibu dan Anak, Meja informasi, Sarana Pengaduan (WhatsApp/website), Sarana Pengukuran kepuasan pelanggan (IKM).</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 9. | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana | Petugas Penerima Sampel: 3 pegawai Petugas Laboratorium: 35 pegawai Petugas Informasi Veteriner: 4 pegawai Petugas IT: 1 pegawai Petugas administrasi: 1 pegawai |
| 10. | Pengawasan Internal | Supervisi atasan langsung Sub Koordinator Pelayanan Teknis Sub Koordinator Informasi Veteriner Sistem Pengendali Internal dan Pengawasan oleh Pimpinan |
| 11. | Penanganan Pengaduan | a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan disampaikan kepada Balai Veteriner Medan dengan memasukkan ke WA/ website dan media sosial lainnya. b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha/Subkoordinator Pelayanan Teknis/Subkoordinator Informasi Veteriner dan Penyebaran Hasil setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Laboratorium Terakreditasi ISO/SNI 9001: 2015, ISO/SNI 17025 : 2017, dan ISO/SNI 37001:2016. |
| 13. | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | ➤ Tersedianya CCTV di lingkungan kantor Balai Veteriner Medan ➤ Satpam 24 Jam ➤ SOP Biosafeti dan Biosekuriti ➤ Generator set otomatis |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan per triwulan dengan mengolah data IKM. |
| 15. | Pengarsipan | Dilakukan pendokumentasian untuk setiap kegiatan |