

STANDAR PELAYANAN JASA PENGUJIAN

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 Jasa Pengujian

No.	Komponen	Uraian
1.	Pelayanan Jasa Pengujian	Pelayanan Jasa Pengujian adalah pelayanan pengujian penyakit hewan dan produk pangan asal hewan dari perorangan/instansi/perusahaan.
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/security 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.

No.	Komponen	Uraian
3.	Persyaratan	a. Identitas Pengguna Jasa b. Surat pengantar pengujian (instansi/perusahaan) c. Data/Informasi/Responden sampel yang akan diuji (terlampir) d. Pembayaran biaya pengujian (e-Billing)
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Pengguna jasa mengisi formulir permintaan pengujian beserta kelengkapannya di bagian penerimaan sampel. b. Petugas Penerima Sampel melakukan pemeriksaan administrasi, kualitas dan kuantitas sampel serta melakukan kaji ulang permintaan pengujian dengan persetujuan manajer administrasi. c. Kepala balai menyetujui permohonan pengujian d. Petugas Penerima sampel menginput permintaan pengujian ke dalam aplikasi Sistem Registrasi Sampel Online (SRSO). e. Bendahara Penerima membuat e-Billing sesuai PMK No. 85 tahun 2023 untuk pembayaran sesuai sampel yang diuji. f. Pengguna jasa melakukan pembayaran sesuai dengan nilai e-Billing (melalui ATM/Mobile Banking/Kantor Pos/Teller Bank). g. Petugas Penerima Sampel melakukan input data sampel pengujian ke sistem IVLab online setelah menerima konfirmasi pembayaran dari pelanggan. h. Petugas Penerima Sampel membuat pengantar pengujian. i. Subkoordinator Informasi Veteriner memverifikasi pengantar pengujian dan Subkoordinator Pelayanan Teknis. j. Petugas penerima sampel mendistribusikan sampel ke Laboratorium sesuai dengan permintaan pengujian. k. Petugas Laboratorium melakukan pengujian sesuai dengan form pengantar permintaan pengujian. l. Petugas Laboratorium menginput hasil pengujian yang disupervisi oleh atasan langsung ke sistem IVLab online.

No.	Komponen	Uraian
		<p>m. Rangkaian proses dari Subkoordinator Pelayanan Teknis, diagnostisian, Tata Usaha, Pimpinan memverifikasi Laporan Hasil Uji (LHU).</p> <p>n. Pimpinan memverifikasi dan terbit Laporan Hasil Uji (LHU).</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	Tarif PNBK sesuai dengan PMK No.85 Tahun 2023
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>
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Penerima Sampel: 3 pegawai PetugasLaboratorium: 35 pegawai</p> <p>Petugas Informasi Veteriner: 4 pegawai PetugasIT: 1 pegawai</p> <p>Petugas administrasi: 1 pegawai</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>Supervisi atasan langsung Subkoordinator Pelayanan Teknis Sub Koordinator Informasi Veteriner</p> <p>Sistem pengendali Internal dan Pengawasan oleh Pimpinan</p>
11.	Penanganan Pengaduan	<p>a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan disampaikan kepada Balai Veteriner Medan dengan memasukkan ke WA/ website dan media sosial lainnya.</p> <p>b. Kepala Tata Usaha/Subkoordinator Substansi Pelayanan Teknis/Subkoordinator Substansi Informasi Veteriner dan Penyebaran Hasil setelah berkonsultasi dengan Kepala Balai menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.</p>

No.	Komponen	Uraian
12.	Jaminan Pelayanan	Laboratorium Terakreditasi ISO/SNI 9001: 2015, ISO/SNI 17025 : 2017, dan ISO/SNI 37001:2016.
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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