

KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI OBAT HEWAN

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI OBAT HEWAN
NOMOR : 00034 /kpts/OT.050/F.4.B/03/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI OBAT HEWAN

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI OBAT HEWAN

- 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 sehubungan dengan hal tersebut di atas perlu di tetapkan Penetapan Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan jasa pengujian obat hewan BBPMSOH dengan keputusan Kepala BBPMSOH;
- Mengingat

:

1.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

2.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

4.

Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 61/Permentan/OT.140 /10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

5.

Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 78/Permentan/OT.140/ 12/2012, tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

6.

Keputusan Menteri Pertanian No. 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
- Memperhatikan

:

Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan sebagai UPT Pelayanan Publik lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan di Kementerian Pertanian.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan

:

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI OBAT HEWAN TENTANG STANDAR PELAYANAN BBPMSOH SEBAGAI UPT PELAYANAN PUBLIK LINGKUP DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN DI KEMENTERIAN PERTANIAN.
- PERTAMA

:

Menetapkan standar pelayanan publik Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan (Terlampir).

KEDUA

- KEDUA : Dalam melaksanakan pelayanan jasa pengujian obat hewan berpedoman pada peraturan dan ketentuan yang berlaku serta bertanggung jawab kepada Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor
pada tanggal : 1 Maret 2024

Kepala Balai Besar,



drh. Hasan Abdullah Sanyata
NIP 197001102002121001

Tembusan:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2. Direktur Kesehatan Hewan;
3. Masing-masing yang bersangkutan.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN MUTU DAN
SERTIFIKASI OBAT HEWAN
Nomor : 0004 /Kpts/OT.050/F.4.B/03/2024
Tanggal : \ Maret 2024

**Penetapan Standar Pelayanan Publik Jenis Pelayanan Pengujian Obat Hewan
Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan Tahun 2024**

A. Profil

Dasar hukum BBPMSOH Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan pasal 15 dan 16 tentang tugas dan fungsi Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan.

VISI BBPMSOH :

"Terjaminnya mutu obat hewan yang beredar di Indonesia untuk mendukung pembangunan peternakan melalui pelayanan prima pengujian dan sertifikasi obat hewan."

MISI BBPMSOH :

1. Meningkatkan pelaksanaan pelayanan pengujian mutu obat hewan;
2. Meningkatkan pelaksanaan pengkajian obat hewan;
3. Meningkatkan pelaksanaan pemantauan obat hewan yang beredar;
4. Mendorong pelaksanaan pengembangan teknik dan metoda pengujian serta pelayanan teknik kegiatan pengujian mutu obat hewan;
5. Melaksanakan sistem mutu laboratorium pengujian, kerjasama nasional dan internasional.

MOTTO BBPMSOH:

"Committed to validity and trust"

KOMITMEN PELAYANAN BBPMSOH:

"Menjamin Mutu Obat Hewan yang Beredar di Indonesia."

JANJI PELAYANAN BBPMSOH:

"Prosedural, Tepat dan Berkualitas"

NILAI – NILAI BUDAYA KERJA Kementerian Pertanian (17 langkah)

MAKLUMAT PELAYANAN:

Dengan ini kami berjanji dan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban serta akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Dan apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai standar yang ditetapkan maka kami bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai peraturan perundang – undangan. Kepala BBPMSOH.

SLOGAN PERTANIAN

"Pertanian Cemerlang, Indonesia Gemilang"

B. Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang lingkup pelayanan BBPMSOH meliputi Pelayanan jasa publik yaitu pengujian obat hewan (biologik, farmasetik/premiks dan obat herbal).

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pada BBPMSOH adalah sebagai berikut:

| No | Unit Pelayanan | Alamat | Hari Kerja | Waktu |
|----|-------------------------------------|---|--------------------------------|------------------------------------|
| 1. | Kantor Utama | Jl.Raya Pembangunan Gunung Sindur Bogor | Senin – Kamis Jam Istirahat | 07.30 s/d 16.00 12.00 s/d 13.00 |
| | | | Jum'at Jam Istirahat | 07.30 s/d 16.30 11.30 s/d 13.00 |
| 2. | Unit Pelayanan pengujian obat hewan | Jl.Raya Pembangunan Gunung Sindur Bogor | Senin – Kamis Jam Istirahat | 08.00 s/d 15.30 12.00 s/d 13.00 |
| | | | Jum'at Jam Istirahat | 08.00 s/d 16.00 11.30 s/d 13.00 |

D. Jenis Pelayanan Jasa Publik

Jenis Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) BBPMSOH, produk akhirnya berupa Jenis Pelayanan Satker yaitu:

- 1. Pelayanan pengujian obat hewan dalam rangka sertifikasi obat hewan;
- 2. Pelayanan pengawasan obat hewan melalui pengujian sampel kiriman dinas;
- 3. Pelayanan pemantauan obat hewan melalui pengujian sewaktu-waktu;
- 4. Pelayanan pengujian mutu obat hewan dalam rangka pelayanan teknis.

E. Acuan Normatif

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian.

SNI ISO 9001:2015. Sistem Manajemen Mutu.

SNI ISO/IEC 17025:2017. Sistem Manajemen Mutu Laboratorium.

SNI ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan.

SNI ISO 45001:2018 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

STANDAR PELAYANAN

A. Persyaratan

Dalam rangka pelayanan BBPMSOH sesuai dengan Standar Operasional Prosedur SOP-MT.54 Alur Pengujian Melalui Aplikasi Hasil Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan (SIHAPSOH) mempersyaratkan hal-hal sebagai berikut:

Pesyaratan Pengujian Sampel Registrasi :

1. Perusahaan/pemohon mengisi Formulir Permohonan Kontrak Pengujian Mutu Obat Hewan (Form MT.1) melalui aplikasi SIHAPSOH.
2. Perusahaan/pemohon mengupload dokumen sampel lengkap (Lampiran A-J)
3. Perusahaan/pemohon mengupload hasil rapat PPOH yang menyatakan sampel sudah dapat disampaikan ke BBPMSOH
4. Perusahaan/pemohon mengirimkan/membawa sampel dengan kondisi baik (tidak rusak)
5. Jumlah sampel yang dibawa sesuai dengan dengan (Lampiran III Kepmentan Nomor 695/KPTS/TN.260/8/96) dan/atau sesuai kebutuhan pengujian.
6. Sampel tidak kadaluarsa (untuk sampel obat farmasetik dan premiks masa kadaluarsa minimal 6 bulan, untuk sampel biologik minimal 9 bulan).
7. Sampel bisa dikirim ke bbpmsoh setelah MT.1 diapprove oleh petugas BBPMSOH dan telah melakukan pembayaran sesuai kode billing yang dikirim ke pemohon.

Persyaratan Pengujian Sampel Kiriman Dinas Dalam Rangka Pengawasan Obat Hewan (Kiriman Dinas Prop/Kab/Kota) :

1. Surat Pengantar sampel/ Permohonan pengujian sampel dari Dinas Prop/Kab/Kota
Serta lampiran data sampel meliputi : Nama sampel, Nama Produsen, Komposisi, No.Batch, tanggal kadaluarsa (exp date), No Registrasi, Jumlah sampel dan Kemasan.
2. Surat pengantar dan data sampel diupload ke Aplikasi SIHAPSOH (Sistem Informasi Hasil Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan)
<http://sihapsoh.pertanian.go.id/>
3. Sampel yang dikirimkan sesuai ketentuan yang berlaku antara lain :
 - a. Jumlah sampel sesuai dengan (Lampiran III Kepmentan Nomor 695/KPTS/TN.260/8/96)
Sampel jenis Farmasetik & Premiks (Oral/Topikal) : 2 Kemasan
Sampel jenis Farmasetik & Premiks (Injeksi/Infus) : 4 Kemasan
Sampel Vaksin : Rabies 4 kemasan @ 10 dosis, vaksin SE: 6 botol, Vaksin Anthrax : 6 Botol (Vaksin tertentu bisa menghubungi bagian Pelayanan Pengujian) ke Hp.081284945780)
 - b. Nomor batch setiap sampel sama
 - c. Kadaluarsa (jenis biologik minimal 9 bulan sebelum habis masa kadaluarsa, Farmasetik & Premiks minimal 6 bulan sebelum habis masa kadaluarsa)
 - d. Memiliki Nomor registrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan masih berlaku (masa berlaku 10 tahun)
 - e. Komposisi dilabel jelas dan sesuai yang didaftarkan
 - f. Kondisi kemasan baik, label tidak rusak dan untuk sampel vaksin/biologik memenuhi persyaratan coldchain.

Persyaratan Pengujian Sampel Pengujian Sewaktu – waktu :

1. Kelengkapan dokumen pengujian sewaktu-waktu, antara lain:
 - Form MT.1 diinput oleh Perusahaan/pemohon melalui aplikasi SIHAPSOH
 - Form MT.2 yang ditandatangani oleh Perusahaan/pemohon dan petugas sampling
 - Form MT.14 Berita Acara Pengambilan Sampel
 - Sampel obat hewan sesuai ketentuan yang berlaku
2. Perusahaan/pemohon mengisi Formulir MT.1 melalui aplikasi sihapsoh
3. Perusahaan/pemohon mengupload dokumen (Lampiran A, CoA dan/atau dokumen yang diperlukan)
4. Sampel diterima dengan kondisi baik (tidak rusak)
5. Jumlah sampel yang diserahkan sesuai dengan dengan (Lampiran III Kepmentan Nomor 695/KPTS/TN.260/8/96) dan/atau sesuai kebutuhan pengujian.

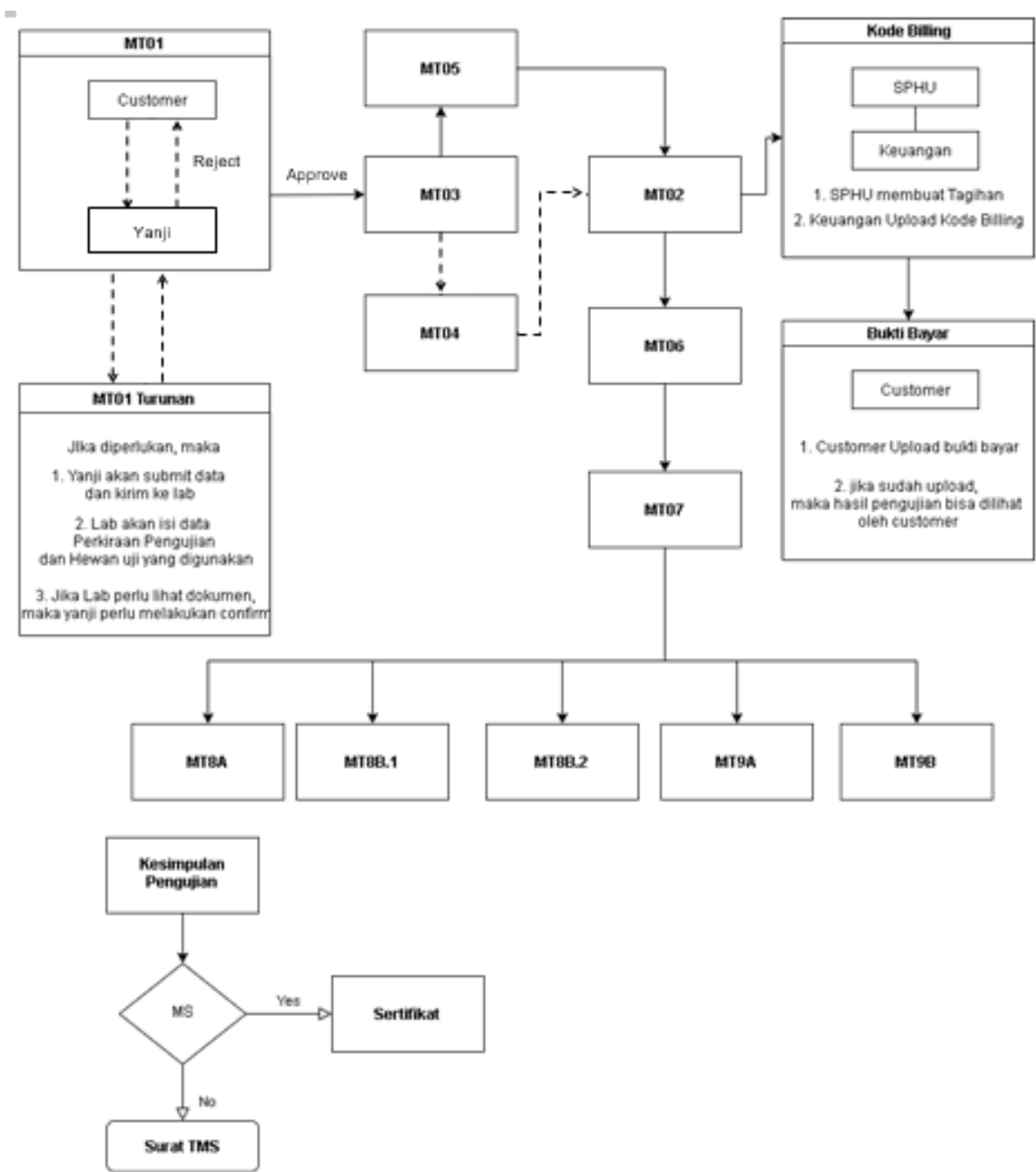
6. Sampel tidak kadaluarsa (untuk sampel obat farmasetik dan premiks masa kadaluarsa minimal 6 bulan, untuk sampel biologik minimal 9 bulan)

Persyaratan Pengujian Sampel Pelayanan Teknis :

1. Pemohon mengisi Formulir MT.1 melalui aplikasi sihapsoh
2. Perusahaan/pemohon mengupload dokumen komposisi sampel dan metode pengujian untuk produk jadi.
3. Perusahaan/pemohon mengirimkan/membawa sampel dengan kondisi baik (tidak rusak).
4. Jumlah sampel obat hewan minimal sebanyak 2 kemasan atau sesuai kebutuhan pengujian.
5. Sampel bisa dikirim ke bbpmsoh setelah MT.1 diapprove oleh petugas BBPMSOH dan telah melakukan pembayaran sesuai kode billing yang dikirim ke pemohon.
6. Tujuan pengujian sampel Pelayanan Teknis bukan dalam rangka untuk pemenuhan registrasi obat hewan, hanya untuk kepentingan internal pemohon.

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Alur Pengujian

Bagan alur kegiatan pengujian mutu obat hewan di BBPMSOH dapat digambarkan sebagai berikut:



Alur kegiatan pengujian dan sertifikasi :

1. Pelanggan yang sudah mempunyai akun registrasi mengajukan permohonan pengujian kepada BBPMSOH melalui Sistem Informasi Hasil Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan (SIHAPSOH) dengan mengisi Form MT.1
2. Yanji akan meminta unit uji untuk mengisi form MT.1 turunan jika diperlukan.
3. Setelah permohonan pengujian disetujui oleh BBPMSOH, selanjutnya pelanggan akan mengirimkan sampel yang akan diuji.
4. Sampel yang diterima oleh Yanji dilakukan verifikasi dengan mengisi MT.3, MT.5, dan MT.4 (jika ada bahan uji yang diminta dari pelanggan).
5. Setelah sampel dan bahan uji (jika diperlukan) diterima dan diverifikasi oleh yanji, selanjutnya dibuatkan Form MT.2 untuk disetujui oleh pelanggan.
6. Personel Pelayanan Pengujian mendistribusikan sampel ke unit uji terkait untuk dilakukan pengujian setelah mengisi Form MT.6 dan MT.7 APSOH
7. Setelah sampel sampai di unit uji, Penyelia menginstruksikan penguji untuk melakukan pengujian sesuai dengan metode yang telah ditetapkan.
8. Jika pengujian selesai, Penyelia menyalin hasil uji ke dalam Form MT.8A/8B1/8B2/MT9A/MT9B pada aplikasi SIHAPSOH dan melakukan submit untuk divalidasi oleh *Quality Assurance (QA)*.
9. *Quality Assurance* memeriksa validitas data hasil uji dari unit uji dalam SIHAPSOH atau secara manual, jika sudah dinyatakan valid maka diteruskan ke Koordinator Kelompok Bidang Pelayanan Pengujian untuk dilakukan interpretasi hasil uji (MS/TMS)
10. Koordinator Pelayanan Sertifikasi dan Pengembangan Mutu dan Kerjasama (PSPMK) menerbitkan sertifikasi/ surat keterangan hasil uji dari SIHAPSOH serta surat pemberitahuan dan biaya hasil pengujian.

Dokumen Terkait

1. Form-MT.1 : Permohonan Kontrak Pengujian Mutu Obat Hewan
MT01 Turunan: Penentuan metoda uji, ketersediaan bahan uji dan kebutuhan hewan pengujian
2. Form-MT.2 : Kontrak Pengujian
3. Form-MT.3 : Verifikasi Sampel
4. Form-MT.4 : Tanda Terima Standar/Antigen/Antiserum
5. Form-MT.5 : Tanda Terima Sampel
6. Form-MT.6 : Informasi Sampel
7. Form-MT.7 : Tanda Distribusi Sampel
8. Form-MT.8 : Laporan Hasil Pengujian Produk Biologik
MT8A : Uji Umum
MT8B.1 : Uji Khusus Unit Uji Virologi
MT8B.2 : Uji Khusus Unit Uji Bakteriologi
9. Form-MT.9 : Laporan Hasil Pengujian Produk Farmasetik dan Premiks
MT9A : Uji Umum
MT9B : Uji Khusus

C. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan dokumen persyaratan dan pelaksanaan pelayanan. BBPMSOH telah menetapkan standar waktu pelayanan minimum yang dapat dilihat pada lampiran 1 atau pada konter pelayanan dan dapat diakses melalui web site: <http://bbpmsoh.ditjenpkh.pertanian.go.id>

D. Tarif / Biaya Pelayanan

Pengenaan tarif / biaya pelayanan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 85 tahun 2023 yang pembayarannya langsung disetorkan ke kas Negara melalui aplikasi SIMPONI. Besaran tarif/biaya dapat dilihat di konter pelayanan atau di web site : <http://bbpmsoh.ditjenpkh.pertanian.go.id>

E. Produk Pelayanan

Produk pelayanan BBPMSOH berupa sertifikat/hasil pengujian obat hewan.

F. Sarana dan Prasarana Pelayanan

1. Gedung/Kantor utama
2. Kantor Unit Pelayanan
3. Laboratorium Virologi
4. Laboratorium Bakteriologi
5. Laboratorium Farmasetik dan Premiks
6. Laboratorium Patologi
7. Supply centre
8. Quality Insurance
9. Kandang SPF, Kandang pengujian dan Multiguna,
10. Pengolah pakan pellet dan fermentasi/silase
11. Cold storage
12. Perpustakaan dan Raung baca
13. Instalasi Pengolah limbah Laboratorium
14. Tempat Parkir
15. Generator/ Genset
16. Sentral Komunikasi telepon, fax dan email
17. Sarana Transportasi
18. Ruang Pertemuan/seminar
19. Sarana Ibadah
20. Ruang pelayanan kesehatan pegawai/poliklinik
21. Ruang arsip
22. Toilet
23. Fasilitas Disabilitas kursi roda, ruang laktasi
24. Kondisi ruangan ber AC
25. Nametag
26. Tempat pengaduan
27. Akses Informasi pelayanan <http://bbpmsoh.ditjennak.pertanian.go.id>
28. Cafe/kantin dan fotocopy
29. Ruang tunggu dan nomor antrian
30. Pengolahan biogas dan pupuk organik/kandang
31. Laboratorium ABSL4 pengujian vaksin zoonosis
32. Workshop perbaikan dan pemeliharaan peralatan

G. Jaminan Kepastian Pelayanan

Pelayanan Publik dilaksanakan dengan:

1. Tepat waktu;
Sesuai standar pelayanan minimum (SK Dirjen Bina Produksi Peternakan No.13/Tn240/KPTS/DJBPP/Deptan/2003).
2. Tepat hasil pelayanan;
Sesuai standar SNI ISO/IEC 17025:2017
3. Tepat pelaksanaan;
Sesuai dengan peraturan perundangan Permentan Nomor 12 Tahun 2023
4. Tepat pengenaan biaya;
Pengguna layanan dapat dengan leluasa mengetahui jumlah pungutan jasa berdasarkan PMK No 85 tahun 2023 melalui tarif pungutan disetiap kantor pelayanan. Pungutan tersebut merupakan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang disetor ke kas Negara.

H. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

BBPM SOH menyediakan fasilitas untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan, antara lain:

- 1. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;
- 2. Ruang informasi (Customer service);
- 3. Akses khusus / terbatas (ID Card);
- 4. Petugas keamanan;
- 5. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan Pengguna Jasa;
- 6. Sarana parkir dan pengaturannya;
- 7. Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
- 8. Tim K3 berdasarkan SK Kepala BBPM SOH

STANDAR APARATUR PELAYANAN

A. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka pelayanan BBPM SOH didukung tenaga teknis dan administrasi Pelaksana pelayanan terdiri dari:

| Pendidikan | Medik (orang) | Paramedik (orang) | Administrasi Pelaksana (orang) |
|--------------|------------------|----------------------|--------------------------------------|
| Doktor | 2 | | |
| Magister | 20 | | 2 |
| Dokter Hewan | | | 1 |
| Apoteker | 1 | | |
| Sarjana | | 3 | 7 |
| D4 | | 2 | |
| D3 | | 8 | 2 |
| SLTA | | 10 | 10 |

B. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- 1. Kepala BBPM SOH melakukan pengawasan kepada Pelaksana terhadap pelaksanaan system, prosedur dan mekanisme pelayanan;
- 2. Melakukan pengelolaan pengaduan, sarana dan masukan dari Pengguna Jasa dalam rangka perbaikan/penyempurnaan pelayanan;
- 3. Melakukan evaluasi kepada Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan *reward* dan *punishment*;
- 4. Melakukan koordinasi antara Satker dan instansi terkait dalam rangka penerapan system, prosedur dan mekanisme pelayanan.

C. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan mengacu pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian. Penunjukan Pengelola Kanal Pengaduan Elektronik Bagi Masyarakat (KALDU EMAS) dan Pengelola Pengaduan Masyarakat pada BBPM SOH (SK Keputusan kepala BBPM SOH).

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, BBPM SOH menyediakan fasilitas pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:

- 1. Kotak pengaduan (*Correction box*)
- 2. Web site <http://bbpmsoh.ditjennak.pertanian.go.id>
- 3. Surat Elektronik (*e-mail*): bbpmsoh@pertanian.go.id

Telepon / Fax: Tel. **021 – 7560489**
Fax. **021 – 7560466**
Hotline Pelayanan Pengujian **0823 2179 2519**

4. Tatap muka (contact person) dengan petugas pengaduan
5. Surat pengaduan:

Balai Besar Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat Hewan
Jalan Raya Pembangunan
Gunungsindur, Bogor, Jawa Barat 16340

D. Jumlah Pelaksana

Pejabat struktural 2 orang, Koordinator 2 orang, 6 orang subkoordinator, 4 orang pejabat fungsional dan 2 orang administrasi

E. Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan BBPMSOH senantiasa memegang integritas sebagai berikut:

1. Bersikap ramah dan santun;
2. Menyampaikan data, informasi secara terbuka dan apa adanya;
3. Konsisten bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP);
4. Bertindak sesuai dengan norma yang berlaku;
5. Loyalitas terhadap tugas;
6. Keterpaduan dalam tugas;
7. Berinisiatif dan berani melaporkan kecurangan.

F. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Satker BBMSOH melakukan evaluasi kinerja pelayanan melalui metode sebagai berikut:

1. Survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Pelanggan;
2. Evaluasi Indek Penerapan Nilai Dasar Budaya Kerja (IPNBK) secara internal;
3. Audit Internal dan Tinjauan Manajemen secara berkelanjutan sesuai SNI ISO 9001:2015; dan SNI ISO/IEC 17025:2017

G. Inovasi Pelayanan Publik

Pedoman Sistem Informasi Hasil Pengujian Mutu dan Sertifikasi Obat hewan (SIHAPSOH) yaitu SOP-MT.54-Alur Pengujian Melalui Aplikasi berisi tentang:

- SIHAPSOH adalah pelayanan pendaftaran dan permohonan pengujian sampel obat hewan secara online
- Sistem Anjungan Layanan dan Informasi Mandiri (SALIM), yaitu tentang anjungan / perangkat dimana pelanggan mendapatkan pelayanan dan informasi tentang BBPMSOH secara mandiri (nir petugas) / tanpa bantuan petugas, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang mempunyai fungsi utama sebagai berikut:
 1. Buku Tamu (No. Antrian)
 2. Indeks Kepuasan Masyarakat
 3. Media Informasi
 4. Registrasi/Pendaftaran Online (SIHAPSOH)

Lampiran 1. Standar Waktu Penyelesaian
(Website <http://bbpmsoh.ditjennak.pertanian.go.id>)

Lampiran 2. Instruksi kerja Prosedur Penanganan Pengaduan masyarakat.

Pelanggan yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan Satker dapat mengajukan pengaduan langsung dengan mengisi form pengaduan pelanggan yang kemudian diserahkan kepada petugas penerima dokumen;

1. Pelanggan dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon, sms center dan e-mail yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen pada form yang telah disediakan;
2. Ketua Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada masing-masing Koordinator Pelayanan Sertifikasi Pengembangan Mutu dan Kerjasama dan Koordinator Pelayanan Pengujian
3. Koordinator Pelayanan Pengujian/ Subkoordinator Sampel melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan;
4. Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pelanggan dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka kepala Satker dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.

Lampiran 3. Penunjukan pejabat pengelola pengaduan masyarakat sesuai dengan Surat Keputusan Kepala BBPMSOH.

Ditetapkan di : Bogor
pada tanggal : 1 Maret 2024

Kepala Balai Besar,



Drh. Hasan Abdullah Sanyata
NIP 197001102002121001