



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER LAMPUNG

Jalan Untung Suropati No. 2, Kelurahan Labuhanratu, Kecamatan Labuhanratu, Kota Bandar Lampung 35142
Telp : (0721) 701851 email : bvetlampung@pertanian.go.id
Fax : (0721) 772894 website : www.bvetlampung.ditjennak.pertanian.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI VETERINER LAMPUNG
SELAKU KUASA PENGGUNA ANGGARAN
Nomor : 02059/Kpts/OT.210/F4.H/01/2025**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI VETERINER LAMPUNG PADA JENIS PELAYANAN PENGUJIAN
DAN DIAGNOSA PENYAKIT HEWAN
TAHUN ANGGARAN 2025**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI VETERINER LAMPUNG,

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 tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
- b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas perlu ditetapkan Penetapan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan pengujian dan diagnosa penyakit hewan dengan keputusan Kepala Balai Veteriner Lampung

MENINGAT

- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 7. Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian;
- 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- 10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;

11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perbuahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN PERTAMA

: Standar Pelayanan Publik pada Balai Veteriner Lampung seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini;

KEDUA

: Standar Pelayanan Publik pada Balai Veteriner Lampung meliputi ruang lingkup pelayanan :

- a. Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner
- b. Pembinaan dan Bimbingan Teknis
- c. Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi);

KETIGA

Standar Pelayanan Publik pada Balai Veteriner Lampung seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Balai Veteriner Lampung, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 02 Januari 2025

Kepala Balai,



drh. Suryantana, M.Si

NIP.19760605 200801 1 021

SALINAN Surat Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian di Jakarta;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian di Jakarta;
3. Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
cq. Sekretaris Dit. Jen. Peternakan dan Kesehatan Hewan;
4. Direktur Kesehatan Hewan di Jakarta;

Lampiran : Keputusan Kepala Balai Veteriner Lampung
Nomor : 02059/Kpts/OT.210/F4.H/01/2025
Tanggal : 02 Januari 2025
Tentang : Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Lampung

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan menyatakan bahwa Balai Veteriner yang selanjutnya disebut B-Vet adalah unit pelaksana teknis di bidang peternakan dan kesehatan hewan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, dan secara teknis dibina oleh Direktur Kesehatan Hewan dan Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner. B-Vet mempunyai tugas melaksanakan pengamatan dan pengidentifikasian diagnosa, pengujian veteriner dan produk hewan

Dalam melaksanakan tugas B-Vet menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. penyusunan program, rencana kerja, dan anggaran, pelaksanaan kerja sama, serta penyiapan evaluasi dan pelaporan;
2. pelaksanaan penyidikan penyakit hewan;
3. pelaksanaan penyidikan melalui pemeriksaan dan pengujian produk hewan;
4. pelaksanaan surveilans penyakit hewan, dan produk hewan;
5. pemeriksaan kesehatan hewan, semen, embrio, dan pelaksanaan diagnosa penyakit hewan;
6. pembuatan peta penyakit hewan regional;
7. pelaksanaan pelayanan laboratorium rujukan dan acuan diagnosa penyakit hewan menular;
8. pelaksanaan pengujian dan pemberian laporan dan/atau sertifikasi hasil uji;
9. pelaksanaan pengujian forensik veteriner;
10. pelaksanaan peningkatan kesadaran masyarakat (*public awareness*);
11. pelaksanaan kajian terbatas teknis veteriner;
12. pelaksanaan pengujian toksikologi veteriner dan keamanan pakan;
13. pemberian bimbingan teknis laboratorium veteriner, puskesmas, dan kesejahteraan hewan;
14. pemberian rekomendasi hasil pemeriksaan dan pengujian veteriner, serta bimbingan teknis penanggulangan penyakit hewan;
15. pelaksanaan analisis risiko penyakit hewan dan keamanan produk hewan di regional;
16. pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan hewan dan kesehatan masyarakat veteriner;
17. Pengkajian batas maksimum residu obat hewan dan cemaran mikroba;
18. pemberian pelayanan teknis pengamatan dan pengidentifikasian diagnosa, pengujian veteriner dan produk hewan;
19. pengumpulan, pengolahan, dan analisis data pengamatan dan pengidentifikasian diagnosa, pengujian veteriner dan produk hewan;
20. pengembangan sistem dan diseminasi informasi veteriner;
21. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga B-Vet.

B. STANDAR PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian c. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2	Jam Pelayanan	- Senin s/d Kamis Pukul 07.30 -16.00 WIB - Jumat Pukul 07.30 -16.30 WIB Apabila terkait dengan kasus penyakit hewan menular yang urgen dan perlu penanganan khusus pelayanan dilakukan 24 jam
3	Persyaratan	terlampir
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	terlampir
5	Jangka Waktu Penyelesaian	terlampir
6	Biaya/Tarif	terlampir
7	Produk Pelayanan	a. Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner b. Pembinaan dan Bimbingan Teknis c. Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Informasi dan Dokumentasi);
8	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas Pelayanan	terlampir
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	terlampir
10	Pengawasan Internal	Satlak Pengendalian Internal, SK Kuasa Pengguna Anggaran Balai Veteriner Lampung Nomor : 02024/Kpts/OT.210/F4.H/01/2025
11	Penanganan Pengaduan	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat SK Kuasa Pengguna Anggaran Balai Veteriner Lampung Nomor. 02054/Kpts/OT.210/F4.H/01/2025
12	Jaminan Pelayanan	- SNI ISO/IEC 17025 : 2017 - SNI ISO 9001: 2015 - ISO 37001 : 2016 - ISO 17043 : 2023
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Biosafety dan Biosecurity Laboratorium - Peraturan Menteri Pertanian No.44/Permentan/OT .140/5/2007 tentang Pedoman Berlaboratorium yang Baik - ISO K3 45001 : 2018 - ISO SMBL 35001:2019
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Pengaduan Masyarakat - Kepuasan Pelanggan (Indeks Kepuasan Masyarakat) - Monev Pelayanan SPI

C. PERSYARATAN PELAYANAN

1. Persyaratan Pelayanan Pengujian Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner

a. Persyaratan Administrasi

- Customer datang ke ruang pendaftaran layanan pengujian dan mengisi form permohonan pengujian yang telah disediakan ;
- Customer harus mengisi data form secara lengkap ;
- Bagi customer yang jauh bisa mengirimkan sample disertai surat permohonan pengujian, data lengkap pengirim dan data lengkap sample beserta sejarah klinisnya ;
- Petugas akan memberitahu kapan hasil uji bisa diambil atau dikirim jika jaraknya jauh

b. Persyaratan Teknis

- Customer datang ke Balai Veteriner dengan membawa sample yang mau diujikan atau sample bisa dikirimkan jika jauh jaraknya ;
- Sample dibawa ke ruang penerimaan sample (BSL) ;
- Sampel bisa berupa sampel segar atau awetan tergantung jenis uji yang diminta;
- Sampel dapat berupa darah, organ, feses, otot dll sesuai dengan ketentuan bahan uji

Uraian persyaratan teknis sample uji adalah sbb:

RUANG LINGKUP	NO. BAG METODE UJI	JENIS BARANG YANG DIUJI	SPESIFIKASI			
			VOLUME	KONDISI	SIFAT SAMPEL	JUMLAH SAMPEL
Pullorum	01	Darah segar ayam Serum	≥ 0.02 ml 0.5 ml	Segar	Individu	Sesuai minat customer
R B P T	02	Serum sapi	≥ 1 ml	Segar dingin**	Individu	Sesuai minat customer
CFT Brucellosis	03	Serum sapi	≥ 1 ml	Segar dingin**	Individu	Sesuai minat customer
Coliform pada air	04	Air	≥ 300 ml	Segar dingin**	Individu	Sesuai minat customer
E.Coli pada air	05	Air	≥ 300 ml	Segar dingin**	Individu	Sesuai minat customer
HI-ND	06	Serum ayam	≥ 0.5 ml	Segar dingin**	Individu/ Kelompok	Sesuai minat customer
HI-AI	07	Serum unggas	≥ 0.5 ml	Segar dingin**	Individu/ Kelompok	Sesuai minat customer
Pewarnaan Seller	08	Otak/hypocampus (Hewan Penular Rabies)	2x2x2 cm	Segar atau dalam Pengawet gliserin saline 50%	Individu	1 ekor
F A T Rabies	09	Otak/hypocampus (Hewan Penular Rabies)	2x2x2 cm	Segar atau dalam Pengawet gliserin saline 50%	Individu	1 ekor
Identifikasi Virus Avian Influenza	10	Organ swab cloaca/trachea	≥ 2 g ≥ 1 ml	Segar dingin atau beku	Individu/ Kelompok	Sesuai minat customer
Nekropsi	11	Unggas Mamalia Carnivora (HPR)	1 ekor 1 ekor 1 ekor	Utuh segar Tidak boleh lebih dari 4 jam pasca mati	Individu Individu Individu	Sesuai minat customer

RUANG LINGKUP	NO. BAG METOD E UJI	JENIS BARANG YANG DIUJI	SPESIFIKASI			
			VOLUME	KONDISI	SIFAT SAMPEL	JUMLAH SAMPEL
Histopatologi	12	Unggas Mamalia Carnivora (HPR)	> 2 g > 2 g > 2 g	Segar dingin/beku atau dalam pengawet formalin 10 %	Individu	Sesuai minat customer
EPG. Mc. Master	13	Feces	> 5 g	Segar	Individu	Sesuai minat customer
Pewarnaan Giemsa	14	Ulas darah	1 slide glas	Segar	Individu	Sesuai minat customer
Sentrifugasi Mikrohemato krit	15	Darah segar	Dalam tabung hematokrit	segar	Individu	Sesuai minat customer
Sedimentasi Feses Mamalia	16	Feses	> 5 g	Segar	Individu	Sesuai minat customer
Sedimentasi Feses Unggas	17	Feses	> 5 g	Segar	Individu	Sesuai minat customer
Angka Lempeng Total (ALT)	18	Daging Telur	500 g*) 10 butir*)	Segar atau beku Segar	Individu	Sesuai minat customer
Coliform	19	Daging Telur	500 g*) 10 butir*)	Segar atau beku Segar	Individu	Sesuai minat customer
E.coli	20	Daging Telur	500 g*) 10 butir*)	Segar atau beku Segar	Individu	Sesuai minat customer
Salmonella spp	21	Daging Telur	500 g*) 10 butir*)	Segar atau beku Segar	Individu	Sesuai minat customer
Real Time PCR Terhadap Avian Influenza Sub Type H5	22	Swab (Kloaka, Trachea) Organ (Paru, Trachea, limpa) Feses Vaksin Cairan Allantois	1,0 ml 5 gr 5 gr 1 botol 1 ml	Dalam Transport Media Segar/autolisis Dalam Transport Media Segar	Individu	Sesuai minat customer
Identifikasi Species Dengan Tehnik Konvensional I PCR	23	Daging PAH (Sosis, Bakso,dendeng, nugget) Tepung tulang	100 gr 100 gr 100 gr	Segar/autolysi s, atau sudah dimasak Segar/autolysi s, atau sudah dimasak Tepung	Individu	Sesuai minat customer
Rabies dengan Tehnik Konvensional I PCR	24	Otak/hypocampus (hewan penular rabies)	5 gr	autolysis	Individu	Sesuai minat customer
Toksikologi sianida	25	Isi rumen	0,5 gr	segar	Individu	Sesuai minat customer

Catatan : *) untuk 3 Metode Uji

Kriteria sampel daging untuk uji Kesmavet segar beku, tidak berbau busuk

**) Kriteria sampel serum dalam kondisi dingin atau beku, warna jernih kekuningan

- a. Apabila Barang yang diuji tidak memenuhi persyaratan teknis tersebut di atas maka barang yang diuji dinyatakan tidak layak uji dan penanggung jawab administrasi segera menyampaikan kepada customer untuk ditetapkan tindak lanjutnya;
- b. Semua rangkaian kegiatan ini agar direkam dan didokumentasikan dengan baik dan benar

2. Persyaratan Pelayanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis

- a. Pemohon Membuat surat permohonan tertulis ditujukan kepada Kepala Balai Veteriner Lampung yang dilengkapi dengan :
 - ♦ Identitas Pemohon (KTP/KTM/KK)
 - ♦ Surat Pengantar dari Instansi/Lembaga
 - ♦ Materi Pembinaan atau bimtek yang diminta serta jangka waktu magang
- b. Informasi jawaban diterima atau tidak permohonan yang ditujukan maksimal (Dua) hari sejak surat diterima
- c. Biaya / Tarif sesuai PMK No. 85 tahun 2023 dan Permentan No. 36 tahun 2023

3. Persyaratan Pelayanan Konsultasi dan Magang

- a. Pemohon Membuat surat permohonan tertulis ditujukan kepada Kepala Balai Veteriner Lampung yang dilengkapi dengan :
 - ♦ Identitas Pemohon (KTP/KTM/KK)
 - ♦ Surat Pengantar dari Instansi/Lembaga
 - ♦ Materi Pembinaan atau bimtek yang diminta serta jangka waktu magang
- b. Informasi jawaban diterima atau tidak permohonan yang ditujukan maksimal (Dua) hari sejak surat diterima
- c. Biaya / Tarif sesuai PMK No. 85 tahun 2023 dan Permentan No. 36 tahun 2023

4. Persyaratan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi

- a. Berasal dari perseorangan / badan hukum / badan public
- b. KTP untuk perseorangan
- c. Akte pengesahan badan hukum untuk organisasi / Lembaga
- d. Mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik yang tersedia dimeja layanan/website <https://bvetlampung.ditjenpkh.pertanian.go.id/informasi/laporan-ppid>

Prosedur permohonan informasi publik :

1. Pemohon mengajukan permohonan informasi dan dokumentasi secara langsung dimeja pelayanan PPID atau melalui website PPID <https://bvetlampung.ditjenpkh.pertanian.go.id/informasi/laporan-ppid>
2. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik
3. PPID pelaksana menerima formulir permohonan informasi publik dan memberikan jawaban
4. Proses pemenuhan informasi yang diminta
5. Informasi dan dokumentasi diberikan sesuai dengan permohonan

Jangka Waktu :

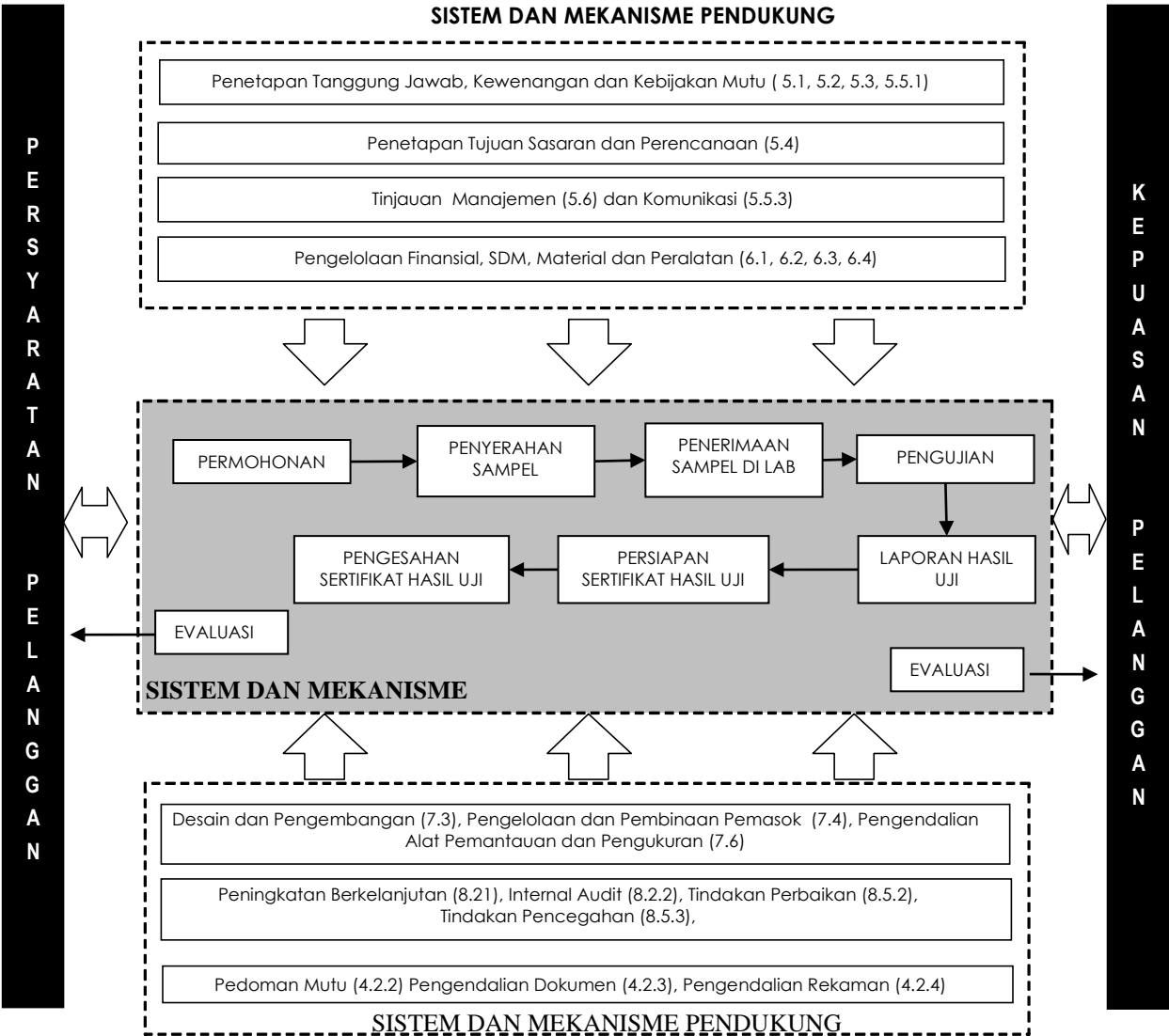
- Maksimal 10 Hari kerja sejak permohonan diterima dan memenuhi syarat
- Penambahahan waktu 7 (tujuh) hari kerja apabila membutuhkan tambahan waktu

Biaya : Gratis











D. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

a. Sistem dan Mekanisme Pelayanan









Dalam melaksanakan pelayanan publik, Balai Veteriner Lampung memiliki sistem dan mekanisme agar sistem dapat efektif, efisien berkualitas sesuai harapan masyarakat. Sistem dan Mekanisme Pelayanan sesuai bagan berikut :



Prosedur Penerimaan Spesimen









PENERIMAAN SPESIMEN DI LABORATORIUM (Sampel Pasif)									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Customer	Bendahara	Medik/Paramedik Lab	Infovet	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pemohon mengajukan permohonan uji spesimen					Form spesimen E24/E25/Elain-lain, pulpen	5 menit	Form spesimen E24/E25/Elain yang telah diisi	
2	Staf infovet memeriksa spesimen apakah layak diuji atau tidak; apabila layak uji maka,					Form spesimen E24/E25/Elain-lain, sarung tangan, masker	Sesuai jumlah dan jenis spesimen	Form yang telah diisi	
3	Staf infovet menghitung jumlah spesimen yang akan diuji dan mencatat dalam form preparasi dan verifikasi spesimen masuk					Form Preparasi Verifikasi Sampel	10-30 menit	Form yang telah diisi	
4	Staf infovet melakukan input data spesimen uji ke sistem IVLAB online					Software Mab Online	5 menit	Input Data, Nomor Registrasi dan estimasi tagihan spesimen Uji	
5	Manajer administrasi melakukan Kaji Ulang spesimen pada ke sistem IVLAB online					Software Mab Online	5 menit	Verifikasi Lanjutan Spesimen Uji	
6	Bendahara mendapatkan notifikasi estimasi jumlah tagihan pembayaran spesimen uji dari sistem IVLAB Online dan membuat kode pembayaran untuk customer					Software Mab Online	15 menit	Kode tagihan pembayaran (kode billing)	
7	Bendahara merubah status pelunasan setelah dilakukan pembayaran oleh customer pada aplikasi IVLAB Online					Software Mab Online	3 menit	perubahan status pelunasan spesimen uji	
8	Staf infovet memberikan nomor epidemiologi pada spesimen uji untuk identitas spesimen di laboratorium dan input data spesimen uji					Software Mab Online	10 menit	No Epidemiologi	
9	Staf infovet mendistribusikan spesimen uji dengan no epidemiologi ke laboratorium					box spesimen uji	5- 30 menit	Spesimen Uji	
10	Medik/Paramedik Lab menerima spesimen uji					Spesimen Uji, form distribusi spesimen uji	5- 30 menit	Spesimen Uji, form distribusi spesimen uji	

PENERIMAAN SPESIMEN DI LABORATORIUM (Sampel Aktif)









No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Customer aktif	Bendahara	Medik/Paramedik Lab	Staf infovet	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pemohon mengajukan permohonan uji spesimen					Form spesimen E24/E25/Elain-lain, pulpen	5 menit	Form spesien E24/E25/Elain yang telah diisi	
2	Staf infovet memeriksa spesimen apakah layak diuji atau tidak;apabila layak uji maka,					Form spesimen E24/E25/Elain-lain, sarung tangan, masker	Sesuai jumlah dan jenis spesimen	Form yang telah diisi	
3	Staf infovet menghitung jumlah spesimen yang akan diuji dan mencatat dalam form preparasi dan verifikasi spesimen masuk					Form Preparasi Verifikasi Sampel	10-30 menit	Form yang telah diisi	
4	Staf infovet melakukan input data spesimen uji ke sistem IVLAB online					Software Mab Online	5 menit	Input Data, Nomor Registrasi dan estimasi tagihan spesimen Uji	
5	Manajer administrasi melakukan Kaji Ulang spesimen pada ke sistem IVLAB online					Software Mab Online	15 menit	No Epidemiologi	
6	Staf infovet memberikan nomor epidemiologi pada spesimen uji untuk identitas spesimen di laboratorium dan input data spesimen uji					Software Mab Online	3 menit	Data Spesimen Uji untuk Laboratorium	
7	Staf infovet mendistribusikan spesimen uji dengan no epidemiologi ke laboratorium					box spesimen uji	5- 30 menit	Spesimen Uji	
8	Medik/Paramedik Lab menerima spesimen uji					Spesimen Uji, form distribusi spesimen uji	5- 30 menit	Spesimen Uji, form distribusi spesimen uji	

Prosedur Ijin Magang/ Penelitian







IJIN MAGANG/PENELITIAN DI LABORATORIUM

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Ka Subbag TU	Kasi Yantek	Ka. Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menyampaikan surat ijin disertai proposal ke BVet Lampung					Surat, Lembar Disposisi	15 menit	Surat & lembar disposisi diberi nomor	
2	Memberikan paraf terhadap surat ijin untuk diketahui Ka. Balai					Surat & lembar disposisi diberi nomor	5 menit	Surat & lembar disposisi diberi nomor diparaf Ka.Subbag TU	
3	Mempelajari surat ijin dan proposal, berkoordinasi dengan Pj. Lab. yang berkopentem.					Surat & lembar disposisi diberi nomor diparaf Ka Subbag. TU	1 hari	Surat terdisposisi	
4	Berkonsultasi kepada Ka. Balai tentang kemampuan Lab. Apabila mampu maka					Surat terdisposisi	30 menit	Surat diproses	
5	Menerima surat yang telah didisposisi untuk ditindak lanjuti					Surat diproses	20 menit	Membuat Surat Balasan	
6	Membuat surat balasan (dijijinkan/tidak diijinkan) untuk ditandatangani Ka. Balai					Surat Balasan	30 menit	Surat balasan untuk ditandatangani	
7	Menandatangani surat balasan (dijijinkan/tidak diijinkan) magang/penelitian					Surat balasan untuk ditandatangani	30 menit	Surat balasan telah ditandatangani	
6	Menerima surat balasan					Surat Balasan	15 menit	Dijijinkan/tidak diijinkan magang/penelitian di Laboratorium	

PUNISHMENT DAN REWARD PETUGAS PELAKSANA LAYANAN

No.	Uraian Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku			Ket.
		Customer	Petugas Layanan	Kasi Infovet	Ka Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Customer datang ke ruang layanan diterima petugas layanan						10 menit	Data Tujuan Customer	
2	Petugas Layanan Menanyakan Maksud Kedatangan Customer					Buku tamu	10 menit	Buku Tamu	
3	Customer diminta untuk memberikan penilaian kepuasan pelanggan					Aplikasi Kepuasan Pelanggan	5 Menit	Nilai Kepuasan Pelanggan	
4	Penilaian Kepuasan Pelanggan dan kotak aduan di analisa rutin bulanan oleh kasi Infovet					Rekap Kepuasan Pelanggan	1 Jam	Nilai Kepuasan Layanan	
5	Kasi Infovet memberikan penilaian petugas layanan berdasar penilaian customer dan pengaduan yang ada ke Kepala Balai					Nilai Layanan Petugas Layanan	30 menit	Nilai Layanan Petugas	
6	Kepala Balai setuju maka petugas layanan yang dinilai baik akan diberi reward dan bagi petugas layanan yang kurang diberi punishment					Nilai Layanan Petugas Layanan	1 Jam	Ketetapan Reward dan Punishment Petugas Layanan	
7	Petugas Layanan menerima reward atau punishment					Ketetapan Reward atau Punishment Petugas Layanan	30 Menit	Reward atau Punishmen	

REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN PENGUJIAN

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELANGGAN	KASI INFOVET	KEPALA BALAI	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Mengumpulkan data/informasi pelanggan pengguna layanan pengujian				Komputer, Printer, LHU	1 hari	Daftar nama pelanggan	
2	Menilai pelanggan pengguna layanan pengujian sesuai kriteria				Komputer, Printer	1 hari	Daftar nama pelanggan yang sudah dinilai	
3	Membuat usulan penetapan reward/punishment untuk pelanggan pengguna layanan pengujian				Komputer, Printer, kertas	30 Menit	Usulan Penetapan kepada Kepala Balai	
4	Penetapan reward/punishment untuk pengguna pelanggan pengujian				Surat keputusan	10 Menit	Penetapan pelanggan ditandatangani oleh Kepala Balai	
5	Penyampaian keputusan reward/punishment kepada pengguna pelanggan pengujian				Surat keputusan, Komputer, Koneksi internet	30 Menit	Surat keputusan Kepala Balai dikirim ke pelanggan	
6	Menerima reward/punishment				Surat keputusan	5 Menit	Pelanggan menerima surat keputusan	

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

No	Ruang Lingkup	Waktu Preparansi (hari)	Waktu Pengujian (hari)	Penyelesaian Administrasi (hari)	Total Waktu Penyelesaian (hari)	Keterangan
1	Pullorum (5000 serum/darah)	-	1	1	2	
2	RBPT (200 serum)	1	1	1	3	
3	CFT Brucellosis (12 serum)	1	1	2	4	
4	E. Coli air (20 sampel)	1	7	2	10	
5	Coliform air (20 sampel)	1	4	1	6	
6	HI-ND/HI-AI (100 serum)	1	2	2	5	
7	Pewarnaan Seller (1-3 sampel)	2 jam	3 jam	1 jam	1	
8	FAT Rabies (1-3 sampel)	2 jam	3 jam	1 jam	1	
9	Identifikasi Virus AI (5 sampel)	10	21	2	33	
10	Nekropsi Unggas (5 sampel)	1	1	1	3	
11	Nekropsi Mammalia (1 sampel)	1	1	1	3	
12	Nekropsi carnivora non HPR (1 sampel)	1	1	1	3	
13	Nekropsi carnivora HPR (5 sampel)	1	1	1	3	
14	Histopatologi (5 sampel)	4	1	2	7	
15	Epg Mc. Master (25 feces)	-	1	2	3	
16	Pewarnaan Giemsa (30 slide ulas darah)	1	1	2	4	
17	Sentrifugasi hematokrit (20 hematokrit)	-	1	2	3	
18	Sedimentasi feses mamalia (25 feses)	-	1	2	3	
19	Sedimentasi feses unggas (25 feses)	-	1	2	3	
20	Angka Lempeng Total (20 sampel)	1	1	2	4	
21	E. Coli (20 sampel)	1	7	2	10	
22	Coliform (20 sampel)	1	4	1	6	
23	Salmonella spp (20 sampel)	1	7	2	10	
24	Real Time PCR Terhadap Avian Influenza Sub Type H5(20 sampel)	3	4	1	2	
25	Identifikasi Species Dengan Tehnik Konvensional PCR (20 sampel)	1	1	1	3	
26	Rabies Dengan Tehnik Konvensional PCR (20 sampel)	1	1	1	3	
27	Toksikologi sianida (20 sampel)	30 menit	15 menit	1	2	
28	Formalin (20 Sampel)	30 menit	15 menit	1	2	
29	Identifikasi Species dengan	1	1	1	3	Metode

	Tehnik Konvensional PCR (Tikus & Kerbau) (20 sampel)					Pengembangan Balai
30	Real Time PCR terhadap Avian Influenza Sub Type N1 (20 sampel)	1	1	1	3	
31	Real Time PCR Terhadap Newcastle Disease Gen M (20 sampel)	1	1	1	3	
32	Pemeriksaan Newcastle Disease Gen F dengan menggunakan Teknik Conventional PCR (20 sampel)	1	1	1	3	
33	Kultur Bakteri Salmonella (20 sampel)	1	7	2	10	
34	Kultur Bakteri Escherichia Coli (20 sampel)	1	8	2	11	
35	Kultur TAB Newcastle Disease (20 sampel)	1	21	2	23	
36	Uji Witlock (30 sampel)	-	1	2	3	
37	Elisa Paratuberculosis (90 sampel)	1	2	2	5	Kit Komersial
38	Elisa Antibody Bovine Viral Diarhoea (90 sampel)	1	2	2	5	Kit Komersial
39	Elisa Antigen Bovine Viral Diarhoea (90 sampel)	1	2	2	5	Kit Komersial
40	Elisa Antibody Classical Swine Fever (Hog Cholera) (90 sampel)	1	2	2	5	Kit Komersial
41	Elisa Classical Swine Fever (Hog Cholera) (90 sampel)	1	2	2	5	Kit Komersial
42	Aglutinası Cepat Chronic Respiratori Desease (CRD) (200 serum)	1	1	1	3	Kit Komersial
43	Imunohistokimia Bovine Pasteurella Multocida (5 sampel)	7	2	1	11	Metode Pengembangan Balai
44	Imunohistokimia Mannhaemia Haemolityca dan Mycoplasma Bovis (5 sampel)	7	2	1	11	Metode Pengembangan Balai
45	Toxoplasma Modified Antibody Test (ToMAT) (90 sampel)	1	2	1	4	Kit Pengembangan Balai
46	Conv RT PCR Jembrana (20 sampel)	1	1	1	3	
47	rPCR ASF (20 sampel)	1	1	1	3	
48	rRT PCR HC (20 sampel)	1	1	1	3	
49	rRT PCR PMK (20 sampel)	1	1	1	3	
50	rPCR LSD (20 sampel)	1	1	1	3	
51	Conv RT PCR BVD (20 sampel)	1	1	1	3	

- Pada saat barang diuji diterima oleh Penguji di masing-masing Laboratorium, maka segera dilakukan tahap-tahap pengujian sejak Preparasi, Pengujian, dan Penyimpulan Hasil;
- Penerima barang yang diuji untuk diagnosa, dikerjakan segera pada setiap hari kerja, abila diterima sebelum pukul 10.00 WIB
- Selanjutnya abila diterima diatas pukul 10.00 WIB, maka pengujian dilakukan pada hari berikutnya

BIAYA/TARIF

Biaya/Tarif yang dikenakan pada customer di Balai Veteriner Lampung berdasarkan PMK No.85 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak di Kementerian Pertanian antara lain sebagai berikut :

LABORATORIUM KESMAVET

NO.	JENIS PENGUJIAN	SATUAN	TARIF (Rp.)
1	Cemaran Mikroba		
	A. Perhitungan Cawan Total (TPC)	Per sampel	40.000,00
	B. Escherechia Coli	Per sampel	75.000,00
	C. Coliform	Per sampel	30.000,00
	D. Salmonella sp	Per sampel	75.000,00
	E. Stahylococcus Aureus	Per sampel	75.000,00
2	Formalin Kualitatif (Uji Cepat/Rapid Test)	Per sampel	15.000,00
3	Borak Kualitatif (Uji Cepat/Rapid Test)	Per sampel	15.000,00
4	Pemeriksaan Daging		
	1. Uji Fisik (warna, Bau, Konsistensi)	Per sampel	10.000,00
	2. Uji Kimia (Uji Cepat/Rapid Test)	Per sampel	20.000,00
	3. PH	Per sampel	10.000,00
	4. Uji Daging Bangkai/Tiren	Per sampel	15.000,00
5	Pemeriksaan Air Susu		
	1. Fisik (PH, Warna, Bau, Kebersihan)	Per sampel	3.000,00
	2. Kimiawi		
	A. Uji Didih	Per sampel	5.000,00
	B. Uji Alkohol	Per sampel	5.000,00
	C. Reduktase	Per sampel	10.000,00
	D. Kadar Lemak	Per sampel	25.000,00
	E. Katalase	Per sampel	10.000,00
	F. Uji Peroksida	Per sampel	25.000,00
	G. Uji Protein Susu	Per sampel	100.000,00
	I . Bahan Kering tanpa Lemak Susu	Per sampel	10.000,00
6	Antibiotik/Golongan Sulfonamida		
	A. Kualitatif (Screening Test)	Per sampel	150.000,00
7	Uji Cincin Susu (Milk Ring Test/MRT)	Per sampel	3.000,00
8	Pengujian Elisa		
	A. Deteksi Residu Antibiotik (Hewan)	Per sampel	250.000,00
	B. Deteksi Residu Lainnya	Per sampel	250.000,00
	C. Deteksi Residu Antibiotik (Pakan dan Produk Hewan)	Per sampel	250.000,00

LABORATORIUM PARASITOLOGI

NO.	JENIS PENGUJIAN	SATUAN	TARIF (Rp.)
1	Identifikasi Telur Cacing Metode Apung	Per sampel	3.000,00
2	Coccidiosis Metode Whitelock	Per sampel	7.500,00
3	Coccidiosis Metode Apung	Per sampel	5.000,00
4	Pemeriksaan Protozoa (coccidia)	Per sampel	3.000,00
5	Identifikasi Parasit Darah Metode Pewarnaan	Per sampel	5.000,00
6	Identifikasi Parasit Darah Metode HTC	Per sampel	4.000,00
7	Toxoplasmosis Metode Latex Aglutinasi	Per sampel	65.000,00
8	Toxoplasmosis Modified Agglutination test (To-MAT)	Per sampel	67.000,00
9	Western Blotting	Per sampel	40.000,00
10	Uji Inokulasi pada Mencit (MIT)Uji Biologis	Per sampel	90.000,00
11	Identifikasi cacing (telur cacing) metode Whitelock	Per sampel	4.000,00
12	Identifikasi Telur Cacing Metode Sedimentasi	Per sampel	3.000,00
13	Trichinellosis metode pengepresan	Per sampel	5.000,00
14	Cysticercosis metode pengepresan	Per sampel	5.000,00
15	Identifikasi Cryptosporidium	Per sampel	10.000,00
16	Parasit Darah (Hematokrit)	Per sampel	5.000,00
17	Parasit Darah (Ulas darah/Unggas)	Per sampel	5.000,00
18	Parasit Darah (Ulas darah/Hewan kecil/Hewan besar)	Per sampel	5.000,00
29	Ektoparasit (Usus)	Per sampel	7.000,00
20	Identifikasi Cacing	Per sampel	7.000,00
21	Kultur terhadap telur/larva dalam tinja	Per sampel	80.000,00
22	Toksoplasma	Per sampel	50.000,00
23	Kultur Trikomonas	Per sampel	30.000,00
24	Sedimentasi Trikomonas	Per sampel	10.000,00
25	Pengujian Parasit Gastro Metode Mc. Master	Per sampel	10.000,00
26	Pengujian Parasit Gastro Metode Sedimentasi	Per sampel	5.000,00

LABORATORIUM BAKTERIOLOGI

NO.	JENIS PENGUJIAN	SATUAN	TARIF (Rp.)
1	Uji Aglutinasi	Per sampel	5.000,00
2	Uji Kultur dan Jaringan, tinja, usap hidung (hassal swab)	Per sampel	30.000,00
3	Uji Sensitifitas terhadap Antibiotik	Per sampel	30.000,00
4	Uji Isolasi Salmonella (Unggas)	Per sampel	75.000,00
5	Uji Kultur dan Identifikasi Jamur (Unggas)	Per sampel	75.000,00
6	Uji Rose Bengal (RBT)	Per sampel	5.000,00
7	Uji Fiksasi Komplemen (CFT)	Per sampel	40.000,00
8	Uji Aglutinasi Serum (SAT)	Per sampel	25.000,00
9	Uji Inokulasi pada mencit (MIT)/Uji Biologis	Per sampel	90.000,00
10	Kultur dan Jaringan/usap (swab)/air susu	Per sampel	30.000,00
11	Isolasi Salmonella	Per sampel	75.000,00
12	Kultur Staphylococcus Aureus	Per sampel	50.000,00
13	Kultur Champhylobacter	Per sampel	90.000,00
14	Pewarnaan Bakteri tahan asam paratuberculosis (TBC)	Per sampel	10.000,00
15	Uji Identifikasi Kuman Anthraks	Per sampel	40.000,00
16	Uji Identifikasi Morfologi Anthraks degan PMB	Per sampel	5.000,00
17	Isolasi dan Identifikasi Jamur (hewan kecil/hewan besar)	Per sampel	50.000,00
18	Uji Biologis	Per sampel	50.000,00
19	Pewarnaan Bakteri (ulas darah, tahan asam, eksudat dll)	Per sampel	3.000,00
20	Kultur Bakteri Anthraxis	Per sampel	75.000,00
21	Kultur Paratuberculosis	Per sampel	100.000,00
22	Kultur Bakteri Umum	Per sampel	56.000,00
23	Kultur Clostridium	Per sampel	60.000,00
24	Deteksi Antibiotik (Pakan dan Produk Hewan)	Per sampel	250.000,00
25	Elisa Antibodi (Deteksi Antibodi)	Per sampel	80.000,00
33	Elisa Antigen (Deteksi Antigen)	Per sampel	100.000,00

LABORATORIUM VIROLOGI

NO .	JENIS PENGUJIAN	SATUAN	TARIF (Rp.)
1	Uji Haemoglutination Inhibition (HI)	Per sampel	7.500,00
2	Uji Netralisasi Serum Test (SNT)	Per sampel	50.000,00
3	Uji Presipitasi Agar Gel (AGPT)	Per sampel	50.000,00
4	Telur Ayam Berembrio (TAB) SAN	Per sampel	150.000,00

5	Telur Ayam Berembrio Specific Pathogen Free (SPF)	Per sampel	240.000,00
6	Identifikasi Virus IBD dan ILT	Per sampel	280.000,00
7	Uji Antigen Cartography AI	Per sampel	9.000.000,00
8	Uji HI pada telur	Per sampel	5.000,00
9	Teknik Fluoresensi Antibodi (FAT) Rabies	Per sampel	140.000,00
10	Elisa Penyakit Kolera Viral Babi (Hog Cholera) Antibodi	Per sampel	80.000,00
11	Elisa Penyakit Kolera Viral Babi (Hog Cholera) Antigen	Per sampel	100.000,00
12	Elisa Infeksi Saluran Pernafasan pada sapi (IBR) Antibodi	Per sampel	80.000,00
13	Agar Gel Immuno Diffusion (AGID) Enzootic Bovine Leusosis (EBL)	Per sampel	35.000,00
14	Elisa Antibodi Rabies	Per sampel	80.000,00
15	Elisa Antibodi Jembrana	Per sampel	80.000,00
16	Elisa Penyakit Mulut dan Kuku (SP dan NSP)	Per sampel	80.000,00
17	Elisa Enzootic Bovine Leucosis/EBL Antibodi	Per sampel	80.000,00
18	Elisa Penyakit Diare Ganas pada sapi (BVD) Antibodi	Per sampel	80.000,00
19	Elisa Penyakit Diare Ganas pada sapi (BVD) Antigen	Per sampel	100.000,00
20	Uji Inokulasi pada Mencit (MIT)/Uji Biologis	Per sampel	90.000,00
21	Pewarnaan Seller Rabies	Per sampel	32.000,00
22	Kultur Jaringan Identifikasi Virus	Per sampel	65.000,00
22	Uji Biologis	Per sampel	50.000,00
23	Diagnosa Rabies	Per sampel	40.000,00
24	Deteksi Antibodi (Hewan)	Per sampel	80.000,00
25	Deteksi Antigen (Hewan)	Per sampel	100.000,00

LABORATORIUM PATOLOGI

NO .	JENIS PENGUJIAN	SATUAN	TARIF LAMA (Rp.)
1	Hematokrit	Per sampel	5.000,00
2	Pemeriksaan Hematologi Lengkap (WBC, Lym, MON, NEUT, EO, BA, RBC, MCV, HCT, MCH, MCHC, RDW, Hb) pada Unggas	Per sampel	30.000,00
3	Differensial Leukosit	Per sampel	5.000,00
4	Volume Sel Total (Packed Cell Volume (PCV)	Per sampel	5.000,00
5	Haemoglobin (Haemoglobine/Hb)	Per sampel	5.000,00
6	Sel Darah Merah (RBC)	Per sampel	10.000,00
7	Sel Darah Putih (WBC)	Per sampel	10.000,00
8	Nitrogen Ureum Darah (BUN)	Per	

		sampel	20.000,00
9	GPTS/GOTS SGPT/SGOT	Per sampel	20.000,00
10	Total Protein	Per sampel	20.000,00
11	Kolesterol	Per sampel	20.000,00
12	Pemeriksaan darah Lengkap (RBC, WBC, MCV, HCV, PLT, HGB, MCHC, RDW)	Per sampel	30.000,00
13	Deteksi Toksin (Hewan)	Per sampel	250.000,00
14	Deteksi Toksin (Pakan dan Produk Hewan)	Per sampel	250.000,00

LABORATORIUM BIOTEKNOLOGI

NO.	JENIS PENGUJIAN	SATUAN	TARIF BARU (Rp.)
1	Konvensional PCR		
	A. RNA (Ribonucleic Acid)	Per sampel	600.000,00
	B. DNA (Deoxyribonucleic Acid)	Per sampel	500.000,00
2	Real Time PCR		
	A. RNA (Ribonucleic Acid)	Per sampel	500.000,00
	B. DNA (Deoxyribonucleic Acid)	Per sampel	500.000,00

Klasifikasi Jenis Uji
Laboratorium Bioteknologi

Jenis Uji	Klasifikasi Genomic	Nama Penyakit	Harga
Konvensional PCR	D N A	IBR	500.000,00
		MCF	500.000,00
		Surra	500.000,00
		Toxoplasma	500.000,00
		TBC	500.000,00
		Paratb	500.000,00
		Brucella sp	500.000,00
		SE	500.000,00
	R N A	Identifikasi spesies (sapi, babi, tikus, gajah, badak, ayam)	500.000,00
		Jembrana	600.000,00
		BVD	600.000,00
		BEF	600.000,00
		Rabies	600.000,00
		AI	600.000,00

		ND	600.000,00
		IB	600.000,00
		IBD	600.000,00
		HC	600.000,00
Real Time PCR	D N A	LSD	500.000,00
		ASF	500.000,00
	R N A	AI	500.000,00
		ND	500.000,00
		HC	500.000,00
		Swine Influenza	500.000,00
		PMK	500.000,00
		PPR	500.000,00
		SARS Cov-2	500.000,00

SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS PENGUJIAN

Balai Veteriner Lampung terletak di Kelurahan Labuan Ratu Kecamatan Labuan Ratu Bandar Lampung diatas tanah 34.993 m². Diatas tanah tersebut telah berdiri sejumlah fasilitas yaitu:

No.	Fasilitas	Jumlah (unit)
1	Laboratorium a. Laboratorium Bakteriologi b. Laboratorium Parasitologi c. Laboratorium Virologi d. Laboratorium Pathologi e. Laboratorium Bioteknologi f. Laboratorium Kemavet g. Laboratorium Epidemiologi	7
2	Ruang Pendaftaran Administrasi Pengujian (epidemiologi)	1
3	Ruang Tunggu	1
4	Tempat Parkir Customer	1
5	Ruang Menyusui	1
6	Kantor Administrasi Pegawai	1
7	Toilet dan Kamar Mandi customer	1
8	Ruang Pertemuan	1
9	Guest House	1
10	Rumah Dinas	13
11	Perpustakaan	1
12	Kandang	10
13	Ruang Water Pump	1
14	Musholla	1
15	Animal shed	1
16	Laboratorium BSL 2 plus / Penerimaan Sampel	1
17	Tower dan instalasi air	1
18	Kandang Unggas	1
19	Instalasi Pengolahan Limbah Cair	1
20	Jalan khusus penyandang cacat	1
21	Ruang Pengaduan Masyarakat	1

KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jumlah pegawai Balai Veteriner Lampung pada tahun 2025 sebanyak 59 orang dengan rincian sebagai berikut :

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Magister Sains/Magister Teknologi Agribisnis (S3)	1
2	Pendidikan Pasca Sarjana (S2)/Dokter Hewan	15
3	Sarjana (S1)	11
4	Akademi/D4	3
4	Akademi/D3	18
5	SLTA Umum (SMA)	11
6	SLTP	-
	Jumlah	59

EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN

- a.Indeks Kepuasan Masyarakat
- b.Evaluasi Standar Pelayanan Publik dari Ombudsman RI

PELAYANAN PUBLIK

No	Pertanyaan	Jawaban (Ya/Tidak)	Nilai		Keterangan Jawaban
			Nmax	N	
1	Standar Pelayanan				
	Apakah telah ada standar penyelenggaraan pelayanan (sistem mekanisme, prosedur, dasar hukum)		20		
	- Bagan Alur		5		
	- Produk layanan		5		
	- Jangka waktu penyelesaian		10		
	- Biaya/tarif		10		
2	Maklumat Pelayanan				
	Apakah maklumat pelayanan ada dan telah dipajang ?		5		
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Pelayanan Informasi				
	Media yang digunakan ?		10		
	Apakah tersedia pamflet/banner/booklet)				
	Apakah memiliki website ?				
	Apakah media yang digunakan up to date ?				
4	Pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan				
	-ruang tunggu		2		
	-pendingin ruangan di ruang		1		

	tunggu				
	-tempat duduk		2		
	-sarana antrian (tiket)		1		
	-toilet		1		
	-televisi		1		
	-loket/meja pelayanan		1		
	-tempat parkir yang memadai		1		
	- jumlah yang melayani		1		
5	Pelayanan Khusus				
	Apakah tersedia				
	- ram		3		
	- jalur pemandu				
	- pegangan rambatan				
	- toilet khusus				
	- ruang khusus ibu menyusui dan anak				
	- loket khusus				
6	Pengelolaan pengaduan				
	- apakah ada unit khusus untuk pengelolaan pengaduan		1		
	- Pejabat Pengelola pengaduan		2		
	- loket pengaduan/ruang pengaduan		1		
	- sarana pengaduan (sms/telf/fax/email/web)		2		
	- Informasi/prosedur tata cara pengaduan		1		
	- dokumentasi pengaduan (buku, catatan, rekap pengaduan)		2		
	- tindak lanjut pengaduan		1		
	- Apakah informasi pengelolaan pengaduan dipajangdi ruang pengaduan dan atau ruang pelayanan		1		
7	Penilaian kinerja				
	Apakah ada sarana mengukur kepuasan pelanggan		2		
8	Visi dan misi		2		
9	Motto		1		
10	Petugas Pelayanan				
	Apakah petugas yang memberikan pelayanan :				
	- menggunakan seragam		1		
	- menggunakan ID card		1		
	- melakukan senyum salam sapa		1		
	- menguasai produk layanan		1		
	- sigap, gesit dan membantu		1		
			100		