

**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN
TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)**

Nama Unit Pelayanan : UPTD PUSAT KESEHATAN HEWAN

Nama Layanan : PELAYANAN KESEHATAN HEWAN

No	Komponen Unsur Pelayanan	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan ditujukan kepada Dokter Hewan bertugas 2. KTP pemilik hewan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik hewan datang ke puskesmas dan mengambil nomor urut/antri 2. Sambil menunggu, pemilik hewan mengisi form pendaftaran dan kartu identitas hewan. 3. Pemilik hewan menyerahkan form dan kartu identitas hewan kepada petugas pendaftaran, hewan ditimbang dan dicatat anamnesanya. 4. Pemilik membawa hewan ke meja pemeriksaan untuk diperiksa dan diobati oleh Dokter Hewan. 5. Dokter Hewan memeriksa hewan dengan dibantu pemilik hewan untuk handle hewannya. 6. Dokter mengobati hewan dengan obat-obatan yang tersedia dan memberikan edukasi dan saran perawatan di rumah kepada pemilik hewan. 7. Pengobatan selesai, pemilik hewan dapat membawa pulang hewannya.
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Poliklinik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poliklinik hewan : umum 30 menit 2. Konsultasi Dokter Hewan 15 menit <p>Pelayanan Vaksinasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vaksinasi Rabies (diluar program) 1 jam 2. Vaksinasi HPAI (diluar program) 1 jam <p>Pelayanan Tindakan Kebuntingan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tindakan Ahli Teknisi Reproduksi (ATR) 2 jam 2. Pemeriksaan Kebuntingan 2 jam 3. Inseminasi Buatan 2 jam <p>Laboratorium dan Elektromedik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faeces rutin 1 jam 2. USG Kandungan 1 jam <p>Pemeriksaan Kesehatan Hewan untuk Pembuatan SKKH</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tindakan pemeriksaan Veteriner <ol style="list-style-type: none"> Anjing/kucing/kera 1 jam Domba/kambing 1 jam Sapi/kerbau/kuda 1 jam Burung peliharaan 1 jam Aneka ternak (kelinci, hamster) 1 jam Unggas (ayam, itik, puyuh dll) 1 jam Telur tetas (hatching egg) 1 jam Produk/pangan/olahan asal hewan 1 jam 2. Surat Keterangan Visum <ol style="list-style-type: none"> Tindakan nekropsi/bedah bangkai 1 hari <p>Kunjungan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas keliling/house call 1 hari <p>Tindakan Bedah/Operasi</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesar Hewan Besar (di luar program) 1 hari 2. Sesar Hewan Kecil 2 jam
4	Biaya/tarif	Tidak Berbayar/Gratis
5	Produk pelayanan	Pasien (hewan peliharaan) sudah selesai dilakukan pelayanan keswan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat dapat memberikan pengaduan/masukan ke UPT Puskesmas melalui: surat, email, telepon, dan tatap muka langsung. 2. Pengaduan/masukan dicatat berdasarkan kategori (ringan, sedang, berat) oleh Kasubag TU UPTD Puskesmas untuk kemudian disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas. 3. Penyelesaian aduan berdasarkan kategori: <ol style="list-style-type: none"> a. Ringan: Kasubag TU akan menjawab langsung aduan (pengaduan/saran tertulis akan dijawab melalui surat/telepon kepada yang bersangkutan, pengaduan/saran melalui email akan dijawab melalui email, pengaduan/saran secara langsung akan dijawab dengan tatap muka langsung) b. Sedang: penyelesaian masalah perlu dikoordinasikan dengan Tim Penanganan Pengaduan. Keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan. c. Berat: penyelesaian masalah perlu dikoordinasikan dengan Tim Penanganan Pengaduan dan ditangani langsung oleh Kepala UPTD Puskesmas.

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
Kota Palembang

Albert Midianto Amad, ST, MSi
NIP. 197212141998031004

**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN
TERKAIT DENGAN PROSES PELAKSANA (MANUFACTURING)**

NAMA UNIT PELAYANAN : UPTD PUSAT KESEHATAN HEWAN
NAMA LAYANAN : PELAYANAN KESEHATAN HEWAN

No	Komponen Unsur Pelayanan	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pengawasan Lalu Lintas Hewan, Produk Hewan, dan Media Pembawa Penyakit Hewan Lainnya di Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia 2. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang No 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor Tahun 2016 Tentang Kedudukan Dan Susunan Organisasi Perangkat Kota Palembang 4. Perda No. 2 Tahun 2019 tentang Peternakan & Pelayanan Kesehatan Hewan 5. Perwali No. 38 Tahun 2020 Tentang Pemberantasan Penyebaran Hewan Menular
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat komunikasi. b. Sarana prasarana bagi pengguna jasa layanan antara lain: ruang tunggu dengan kursi tunggu dilengkapi dengan kipas angin, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetesi pelaksana	Tim terampil yang terdiri atas Dokter Hewan dan/atau non Dokter Hewan untuk memeriksa kesehatan hewan dan mencatat hasil pemeriksaan.
4	Pengawasan internal	Drh. Rosdia Satriani (Kepala UPTD Pusat Kesehatan Hewan) Ir. Nini Julaismy (Kasubag TU UPTD Puskesmas)
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas dari KKN.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi dilakukan secara berkala (Triwulan)

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
Kota Palembang

Albert Midianto Amad, ST, MSi
NIP. 197212141998031004