



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN
DAN PERIKANAN KOTA METRO**

NOMOR: 19 /KPTS/D9/04/2025

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
PUSAT KESEHATAN HEWAN KOTA METRO**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Hewan Kota Metro;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Metro tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Hewan Kota Metro.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5601);
 4. Undang-Undang No. 41 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang No. 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 5. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Permentan Nomor 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan.
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Nomor 5357);
 10. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 06 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kota Metro (Lembaran daerah Kota Metro Tahun 2008 Nomor 06, Tambahan Lembaran daerah Kota Metro Nomor 106);
 11. Peraturan Daerah kota Metro Nomor 07 Tahun 2008, tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2008 Nomor 07, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 107); sebagaimana Telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2010 (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2012 Nomor 01, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 01);
 12. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;
 13. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan;

Peraturan Walikota Metro, No. 03 tahun 2018 tentang
Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis
Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Metro;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Hewan Kota Metro sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Hewan Kota Metro sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi jenis pelayanan, yaitu :
- a. Pelayanan Kesehatan Hewan;
 - b. Pelayanan Pemeriksaan Lalu Lintas Hewan dan Bahan Asal Hewan untuk Di Bawa Ke Daerah;
 - c. Pelayanan Aktif Kelompok Ternak
 - d. Tindakan Non Bedah
 - e. Tindakan Bedah
 - f. Pemeriksaan Kandungan
 - g. Pelayanan Vaksinasi hewan
 - h. Penerbitan Visum Et Repertum, Ket. Surat Kematian Hewan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Metro
Pada tanggal 8 Januari 2025
a.n Walikota Metro

Kepala Dinas Ketahanan Pangan
Pertanian dan Perikanan Kota Metro,



HERY WIRATNO, SP
Pembina Utama Muda/IV.b
NIP. 19700413 199903 1 004

Tembusan :

1. Walikota Metro.
2. Wakil Walikota Metro.
3. Sekretaris Daerah Kota Metro.

A. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pengobatan Hewan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelayanan Pengobatan Hewan
2	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan permohonan secara lisan atau tertulis yang berisi: <ul style="list-style-type: none">- Identitas pemilik hewan (nama, Alamat, NIK, nomor kontak)- kasus yang dialami pasien;- jumlah hewan yang sakit;- membawa hewan yang sakit disampaikan kepada petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Kota Metro
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">Pemilik hewan datang membawa hewan yang sakit ke UPTD Puskesmas ;Pemilik hewan mendaftarkan hewannya kepada petugas administrasi;Dokter Hewan Menentukan pengobatan yang akan diberikan;Paramedik Veteriner menyiapkan obat-obatan sesuai dengan diagnosa penyakit hewan;Dokter Hewan Melakukan pengobatan terhadap pasien;Apoteker menyiapkan obat-obatan dan memberikan kepada pemilik hewan;Pasien diserahkan ke pemilik hewan;
4	Jangka waktu pelayanan	15-20 menit Sejak pemilik hewan melakukan pendaftaran
5	Biaya/ tarif	Tarif Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
6	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan;Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro;Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro;Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp);Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id
7	Jam Pelayanan	Senin - Jumat : 08.30 – 16.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan;</p> <p>d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro;</p> <p>g. Peraturan Walikota Metro No. 03 tahun 2018 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Metro;</p> <p>h. Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Gedung pelayanan yang representative - Ruang Tunggu - Kursi tunggu - Televisi - Toilet khusus tamu - ATK - Meja periksa - Alat Pelindung Diri (APD) - Obat-obatan - Peralatan Medis (gunting, pinset chirurgis, pinset anatomis, wood lamp) - Infus Set - S spuit - Kapas - Alkohol - Lampu operasi - Larutan desinfektan - Kanebo/busa - Kertas tisu - Kartu ambulator - Blanko resep obat

3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Petugas medik merupakan dokter hewan</p> <p>b. Petugas paramedik merupakan petugas medis atau perawat pada bidang kesehatan hewan.</p> <p>c. Petugas pendaftaran/ adminitrasi</p>
4.	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>1 (satu) orang petugas medik</p> <p>1 (satu) orang petugas paramedik</p> <p>1 (satu) Petugas administrasi</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (SP) dan SOP.</p> <p>b. Kualitas pelayanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.</p> <p>c. Dilayani sesuai urutan nomor antrian</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh unsur pemberi pelayanan maupun petugas pelaksana pelayanan berkomitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan bagi seluruh pengguna pelayanan UPTD Puskesmas Kota Metro.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan.

2. Konsultasi Kesehatan Hewan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Konsultasi Kesehatan Hewan
2	Persyaratan	<p>Pengguna layanan menyampaikan permohonan secara lisan atau tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identitas pemilik hewan (nama, Alamat, NIK, nomor kontak) ; - kasus yang dialami pasien; - jumlah hewan yang sakit; <p>disampaikan kepada petugas pelayanan di UPTD Puskesmas Kota Metro atau melalui <i>chat whatsapp</i></p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Klien/Pemilik hewan datang ke UPTD Puskesmas langsung mengambil nomor antrian atau mengirimkan pesan melalui <i>whatshap</i>;</p> <p>b. Jika klien datang langsung ke UPTD Puskesmas ,Petugas pendaftaran melakukan pendataan klien meliputi nama,alamat,nomor kontak, tujuan konsultasi;</p> <p>c. Jika klien berkonsultasi via pesan <i>whatshap</i> atau media sosial dan media elektronik lainnya, maka petugas melakukan pencatatan identitas klien dan pertanyaan yang diajukan untuk kemudian disampaikan ke dokter hewan piket;</p> <p>d. Petugas adminitrasi menyampaikan keluhan kepada dokter hewan yang berwenang;</p>

		<p>e. Dokter hewan melakukan analisis terhadap keluhan/pertanyaan klien dan memberikan jawaban sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya;</p> <p>f. Petugas pendaftaran menginput data pasien ke database pasien dan mengarsipkan kartu rekam medik;</p>
4	Jangka waktu pelayanan	<p>10 menit</p> <p>Sejak pemilik hewan melakukan pendaftaran</p>
5	Biaya/ tarif	Gratis
6	Penanganan, pengaduan, Saran dan masukan	<p>a. Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan;</p> <p>b. Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro;</p> <p>c. Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro;</p> <p>d. Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp);</p> <p>e. Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id</p>
7	Jam Pelayanan	Senin - Jumat : 08.30 – 16.00 WIB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan;</p> <p>d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan;</p> <p>f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro;</p> <p>g. Peraturan Walikota Metro No. 03 tahun 2018 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Metro;</p> <p>h. Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;</p>

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Gedung pelayanan yang representative - Ruang Tunggu - Kursi tunggu - ATK - blanko Kartu rekam medik - KTP pemilik hewan - komputer PC - Lemari arsip
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas medik merupakan dokter hewan; b. Petugas paramedik merupakan petugas medis atau perawat pada bidang kesehatan hewan; c. Petugas pendaftaran/ adminitrasi
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
5.	Jumlah pelaksana	<p>1 (satu) orang petugas medik 1 (satu) Petugas administrasi</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (SP) dan SOP. b. Kualitas pelayanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun. c. Dilayani sesuai urutan nomor antrian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh unsur pemberi pelayanan maupun petugas pelaksana pelayanan berkomitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan bagi seluruh pengguna pelayanan UPTD Puskesmas Kota Metro.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan.

3. Pelayanan Vaksinasi Hewan Kesayangan

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Vaksinasi Hewan Kesayangan
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mendaftarkan hewannya ke UPTD Puskesmas b. Hewan Sehat dan tidak ada kematian dalam satu populasi karena sakit
3.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemilik hewan datang membawa hewan yang sakit ke UPTD Puskesmas ; b. Pemilik hewan mendaftarkan hewannya kepada petugas administrasi; c. Petugas mengukur suhu dan menimbang berat badan pasien; d. Dokter Hewan Membuat kajian klinis, jika sehat dilanjutkan dengan vaksinasi. Jika tidak sehat dilakukan pengobatan; e. Dokter Hewan menyuntikan vaksin sesuai dosis dan petunjuk penggunaan; f. Pembuatan/penulisan kartu vaksinasi; g. Pasien dibawa pulang.

4.	Jangka Waktu Pelayanan	15 - 30 menit Sejak hewan diterima oleh Dokter Hewan
5.	Biaya/tarif	Tarif Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	a. Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan; b. Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro; c. Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro; d. Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp); e. Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id
7.	Jam Pelayanan	Senin-Jumat : 08.30 – 16.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan; d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan; f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro; g. Peraturan Walikota Metro No. 03 tahun 2018 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Metro; h. Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Alat Pelindung Diri (APD) - Thermometer - Stetoskop - Sput - Vaksin - Hasil pemeriksaan laboratorium kesehatan hewan

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas medik merupakan dokter hewan; b. Petugas paramedik merupakan petugas medis atau perawat pada bidang kesehatan hewan c. Petugas pendaftaran/ adminitrasi;
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1 (satu) orang petugas medik 1 (satu) orang petugas paramedik 1 (satu) Petugas administrasi
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (SP) dan SOP. b. Kualitas pelayanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun. c. Dilayani sesuai urutan nomor antrian.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh unsur pemberi pelayanan maupun petugas pelaksana pelayanan berkomitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguguan bagi seluruh pengguna pelayanan UPTD Puskesmas Kota Metro.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan.

4. Pelayanan Sterilisasi (*Ovariohisterektomi/Kastrasi*)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Sterilisasi (<i>Ovariohisterektomi/Kastrasi</i>)
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mendaftarkan hewannya ke UPTD Puskesmas UPTD Puskesmas; b. Pemilik hewan mengisi persetujuan tindakan (inform concern); c. Hewan Sehat dan tidak ada kematian dalam satu populasi karena sakit ; d. Hewan tidak sedang birahi/bunting (betina); e. Hewan sudah dipuaskan minimal 6 jam;
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mendaftarkan hewannya ke UPTD Puskesmas; b. Pemilik hewan mengisi persetujuan tindakan (inform concern); c. Paramedik Veteriner melakukan persiapan peralatan dan obat-obatan; d. Dokter hewan melakukan tindakan/operasi; e. Paramedik Veteriner membawa pasien ke kandang pulih sadar; f. Paramedik Veteriner melakukan membersihkan dan mendesinfeksi peralatan dan ruangan tindakan/operasi; g. Dokter hewan melakukan observasi hewan pasca operasi. h. Dokter hewan melakukan observasi hewan pasca

		operasi
4.	Jangka Waktu Pelayanan	75-150 menit Sejak pasien diterima Dokter Hewan
5.	Biaya/tarif	Tarif Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan; b. Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro; c. Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro; d. Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp); e. Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id
7.	Jam Pelayanan	Senin-Jumat : 08.30 – 16.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan; d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan; f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro; g. Peraturan Walikota Metro No. 03 tahun 2018 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Metro; h. Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang operasi - ATK

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. melakukan anamnesa berdasarkan keterangan pemilik hewan; b. Kepala UPTD Puskesmas menugaskan Paramedik dan Medik untuk datang ke lokasi pemilik hewan; c. Paramedik menyiapkan peralatan dan obat-obatan; d. Petugas mendatangi lokasi Pemilik hewan; e. Petugas mengukur suhu dan menimbang berat badan pasien; f. Dokter hewan melihat kondisi hewan dengan pengamatan dan pemeriksaan; g. Dokter hewan memberikan penanganan dan memberikan obat sesuai dengan kondisi hewan. h. Petugas kembali ke UPTD Puskesmas.
a.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit sejak pasien diterima petugas.
b.	Biaya/tarif	Tarif Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
c.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan; b. Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro; c. Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro; d. Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp); e. Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id
f.	Jam Pelayanan	<p>Senin-Jumat : 08.30 – 16.00 WIB</p> <p>Sabtu-Minggu : sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan; d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan; f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro;

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. melakukan anamnesa berdasarkan keterangan pemilik hewan; b. Kepala UPTD Puskesmas menugaskan Paramedik dan Medik untuk datang ke lokasi pemilik hewan; c. Paramedik menyiapkan peralatan dan obat – obatan; d. Petugas mendatangi lokasi Pemilik hewan; e. Petugas mengukur suhu dan menimbang berat badan pasien; f. Dokter hewan melihat kondisi hewan dengan pengamatan dan pemeriksaan; g. Dokter hewan memberikan penanganan dan memberikan obat sesuai dengan kondisi hewan. h. Petugas kembali ke UPTD Puskesmas.
a.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit sejak pasien diterima petugas.
b.	Biaya/tarif	Tarif Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
c.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan; b. Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro; c. Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro; d. Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp); e. Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id
f.	Jam Pelayanan	<p>Senin-Jumat : 08.30 – 16.00 WIB</p> <p>Sabtu-Minggu : sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan; d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan; f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro;

6. Pelayanan Aktif (Pelayanan Aktif Ternak dan Posyanduwanling)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Aktif (Pelayanan Aktif Ternak dan Posyanduwanling)
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Kepala UPTD membuat jadwal pelayanan posyanduwanling selama 1 tahun di kelurahan.Membuat Jadwal Pelayanan Aktif Ternak yang dishare melalui <i>Whatsapps</i> group dan diisi sesuai dengan permintaan kelompok ternak.Pemilik Hewan kesayangan membawa kartu berobat.Pelayanan yang diberikan Pemberian Vitamin , Obat Cacing, Vaksin untuk hewan kesayangan dan Pemeriksaan dan Pengobatan.
3.	Sistem, mekanisme, dan, prosedur	<ol style="list-style-type: none">Kepala UPTD membuat jadwal pelaksanaan kegiatan Pelayanan Aktif dan Posyanduwan Keliling.Petugas menghubungi Pemilik Hewan untuk mengkonfirmasi kedatangan (sesuai jadwal) sehari sebelum waktu pelaksanaan (Pelayanan Aktif Ternak) dan Petugas mengkonfirmasi kedatangan pada Lurah sesuai jadwal yang ada di Kelurahan , pelayanan dilakukan dari Pukul 09.00 WIB s/d 11.00 WIB.Paramedik menyiapkan peralatan dan obat – obatan;Petugas mendatangi lokasi Kel ternak dan Kelurahan;Petugas mengukur suhu dan menimbang berat badan pasien;Dokter hewan melihat kondisi hewan dengan pengamatan dan pemeriksaan;Dokter hewan memberikan penanganan dan memberikan obat sesuai dengan kondisi hewan.Petugas kembali ke UPTD Puskesmas.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit sejak pasien diterima petugas.
5.	Biaya/tarif	Tarif Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none">Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan;Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro;Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro;Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp);Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id
7.	Jam Pelayanan	Senin-Jumat : 08.30 – 16.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan; d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan; f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro; g. Peraturan Walikota Metro No. 03 tahun 2018 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Metro; h. Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Handphone; 2. Obat – Obatan hewan ; 3. Peralatan medis;; 4. Mobil ambulance 5. ATK; 6. Sarung tangan; 7. Masker ; 8. Stetoskop; 9. Timbangan; 10. Boots; 11. Baju Lapangan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas medik merupakan dokter hewan; b. Petugas paramedik merupakan petugas medis atau perawat pada bidang kesehatan hewan; c. Petugas pendaftaran/ adminitrasi. d. Petugas yang memiliki sim berkendara.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisi atasan langsung - Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.

5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Dokter Hewan 1 (satu) Paramedik veteriner 1 (satu) Petugas Administrasi 1 (satu) Petugas Ambulance
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (SP) dan SOP. b. Kualitas pelayanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun. c. Dilayani sesuai urutan nomor antrian
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh unsur pemberi pelayanan maupun petugas pelaksana pelayanan berkomitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan bagi seluruh pengguna pelayanan UPTD Puskesmas Kota Metro.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan.

7. Pelayanan Diagnosa Kebuntingan dan Pengobatan Kemajiran

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Produk	Pelayanan Diagnosa Kebuntingan dan Pengobatan Kemajiran
2.	Persyaratan	a. Pemilik hewan meminta pemeriksaan dan pengobatan melalui Contact Person; Pengguna layanan menyampaikan permohonan secara lisan yang berisi: ➤ Identitas pemilik hewan (nama, Alamat, NIK, nomor kontak) ➤ Kondisi yang dialami pasien;
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. melakukan anamnesa berdasarkan keterangan pemilik hewan; b. Kepala UPTD Puskesmas menugaskan Paramedik dan Medik untuk datang ke lokasi pemilik hewan; c. Paramedik menyiapkan peralatan dan obat – obatan; d. Petugas mendatangi lokasi Pemilik hewan; e. Petugas mengukur suhu. f. Dokter hewan melihat kondisi hewan dengan pengamatan dan pemeriksaan; g. Dokter hewan mengambil kesimpulan dari hasil pemeriksaan (Diagnosa / Tindakan); h. Dokter hewan memberikan penanganan dan memberikan obat sesuai dengan kondisi hewan. i. Petugas kembali ke UPTD Puskesmas.
8.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit sejak pasien diterima petugas.
9.	Biaya/tarif	Tarif Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro

		Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro.
10.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> f. Langsung datang ke UPTD Puskesmas Kota Metro kepada petugas pengelola pengaduan di Ruang Pengaduan; g. Secara tertulis melalui surat yang disampaikan kepada Kepala UPTD Puskesmas Kota Metro; h. Melalui Kotak saran dan kritik yang ada di UPTD Puskesmas Kota Metro; i. Nomor Telepon 0859-6266-5404 (telp/whatsapp); j. Melalui website https://puskesmas.metrokota.go.id
11.	Jam Pelayanan	Senin-Jumat : 08.30 – 16.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; b. Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1977 tentang Penolakan, Pencegahan, Pemberantasan dan Pengobatan Penyakit Hewan; c. Peraturan Menteri Pertanian No. 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan; d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Walikota Metro Nomor 07 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Peternakan dan Kesehatan Hewan; f. Peraturan Walikota Metro Nomor 31 tahun 2016 Tentang Susunan, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Kota Metro; g. Peraturan Walikota Metro No. 03 tahun 2018 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Pemerintah Daerah Kota Metro; h. Peraturan Walikota Metro Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Metro;
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Handphone; 2. Obat – Obatan hewan ; 3. Peralatan medis;; 4. Mobil ambulance 5. ATK; 6. Sarung tangan; 7. Masker ; 8. Stetoskop; 9. Timbangan; 10. Boots;

		11. Baju Lapangan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas medik merupakan dokter hewan; b. Petugas paramedik merupakan petugas medis atau perawat pada bidang kesehatan hewan; c. Petugas pendaftaran/ adminitrasi. d. Petugas yang memiliki sim berkendara.
4.	Pengawasan Internal	- Supervisi atasan langsung - Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kota Metro.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Dokter Hewan 1 (satu) Paramedik veteriner 1 (satu) Petugas Administrasi 1 (satu) Petugas Ambulance
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (SP) dan SOP. b. Kualitas pelayanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat dan santun. c. Dilayani sesuai urutan nomor antrian
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Seluruh unsur pemberi pelayanan maupun petugas pelaksana pelayanan berkomitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan bagi seluruh pengguna pelayanan UPTD Puskesmas Kota Metro.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sasaran Kerja Pegawai (SKP), evaluasi kinerja dilaksanakan setiap bulan.

Ditetapkan di Metro

Pada tanggal Januari 2025

a.n Walikota Metro

Kepala Dinas Ketahanan Pangan

Pertanian dan Perikanan Kota Metro,



HERY WIRATNO, SP

Pembina Utama Muda/IV.b

NIP. 19700413 199903 1 004