



STANDAR PELAYANAN 2021

**UPT KLINIK HEWAN
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN
PETERNAKAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

STANDARD PELAYANAN

UPT KLINIK HEWAN

DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PETERNAKAN

PROVINSI SUMATERA UTARA

Tanggal, Juli 2021

Disahkan Oleh,
Kepala Dinas Ketahanan Pangan Dan
Peternakan Provinsi Sumatera Utara

Diperiksa Oleh,
Kepala UPT Klinik Hewan

M. Azhar Harahap, SP, MMA
NIP. 196212311983031104

Azhadi Halomoan, S.Pt, MM
NIP. 197303131997031004

MAKLUMAT PELAYANAN

**“KAMI MENYATAKAN SIAP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
KESEHATAN HEWAN SESUAI STANDARD
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
PERATURAN YANG BERLAKU”**

Medan, Juli 2021
Kepala UPTKlinik Hewan

Azhadi Halomoan, S.Pt, MM
NIP. 197303131997031004

DAFTAR ISI

NO.	JENIS STANDARD PELAYANAN	PENANGGUNG JAWAB	KETERANGAN
1.	KONSULTASI MEDIK	Seksi Pelayanan Medik Veteriner	15-30 menit
2.	PEMERIKSAAN KLINIS/JASA MEDIK	Seksi Pelayanan Medik Veteriner	15-30 menit
3.	PENGOBATAN	Seksi Pelayanan Medik Veteriner	5 sd 15 menit
4.	VAKSINASI	Seksi Pelayanan Medik Veteriner	30 – 60 menit
5.	X-RAY	Seksi Pelayanan Medik Veteriner	30 Menit
6.	USG	Seksi Pelayanan Medik Veteriner	-
7.	OPERASI MINOR	Seksi Pelayanan Medik Veteriner	-
8.	OPERASI MAYOR	Seksi Penunjang Medik Veteriner	-
9.	ORTHOPEDI	Seksi Penunjang Medik Veteriner	-

STANDAR PELAYANAN

1. NAMA PERANGKAT DAERAH	:	UPT KLINIK HEWAN
2. JENIS PELAYANAN	:	1. Konsultasi
3. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan , sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan. - Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 1992 tentang Obat Hewan - Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner. - Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2014 tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan - Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pengendalian Zoonosis. - Peraturan Menteri pertanian Nomor 02/Permentan/OT.140/1/2010 tentang Pedoman pelayanan Jasa Medik Veteriner. - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 487/Kpts/Um/6/1981 tentang Pencegahan, pemberantasan Pengendalian Penyakit Hewan Menular - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 4026/Kpts/OT.140/4/2013 tentang Penetapan Jenis Penyakit Hewan Menular Strategis. - Surat Keputusan Menteri Pertanian nomor 4971/Kpts/OT.140/12/2015 tentang penetapan Zoonosis Prioritas. - Peraturan Gubernur No. 4 Tahun 2019, tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara
4. PERSYARATAN	:	1. Form Rekam Medik
5. PROSEDUR	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftar sebagai pasien di Front Office 2. Menunggu 3. Memasuki ruang periksa sesuai dengan antrian 4. Melakukan konsultasi

6. JANGKA WAKTU PELAKSANAAN	:	15-30 (lima belas s/d tiga puluh) menit
7. BIAYA/TARIF	:	- Belum ada Pergub/Masih Gratis
8. PRODUK PELAYANAN	:	Hasil Konsultasi kesehatan hewan
9. SARANA DAN PRASARANA / Fasilitas	:	- Ruang Periksa - ATK - Komputer
10. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Dokter Hewan
11. PENGAWASAN INTERNAL	:	Seksi Pelayanan Medik Veteriner
12. JUMLAH PELAKSANA	:	Minimal 2 (dua) orang
13. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Telp. 061 42568274 UPT Klinik Hewan
14. JAMINAN PELAYANAN	:	Ada Dokter jaga selama jam pelayanan
15. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	1. Perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan 2. Pengaduan pelanggan 3. Survey indeks kepuasan pelanggan
16. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Rekap data rekam medik

STANDAR PELAYANAN

1. NAMA PERANGKAT DAERAH	:	UPT KLINIK HEWAN
2. JENIS PELAYANAN	:	2. Pemeriksaan Klinis/Jasa Medik
3. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan , sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan. - Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 1992 tentang Obat Hewan - Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner. - Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2014 tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan - Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pengendalian Zoonosis. - Peraturan Menteri pertanian Nomor 02/Permentan/OT.140/1/2010 tentang Pedoman pelayanan Jasa Medik Veteriner. - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 487/Kpts/Um/6/1981 tentang Pencegahan, pemberantasan Pengendalian Penyakit Hewan Menular - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 4026/Kpts/OT.140/4/2013 tentang Penetapan Jenis Penyakit Hewan Menular Strategis. - Surat Keputusan Menteri Pertanian nomor 4971/Kpts/OT.140/12/2015 tentang penetapan Zoonosis Prioritas. - Peraturan Gubernur No. 4 Tahun 2019, tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara
4. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form Rekam Medis 2. Ada pasiennya 3. Ada Pemilik Hewan
5. PROSEDUR	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office memberikan form pendaftaran pasien (untuk mengetahui identitas pasien)

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas memberikan nomor antrian 3. Petugas paramedic membawa data pasien (rekam medis) kedalam ruang periksa. 4. Petugas paramedic mempersiapkan pasien dan pemiliknya masuk ruang periksa 5. Dokter hewan melakukan wawancara kepada pemilik hewan 6. Dari hasil keterangan pemilik maka dilakukan pemeriksaan fisik terhadap pasien 7. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dalam form rekam medis 8. Rekomendasi untuk tindakan selanjutnya
6. WAKTU PELAKSANAAN	:	15-30 (lima belas s/d tiga puluh) menit
7. BIAYA/TARIF	:	- Belum ada Pergub/Masih Gratis
8. PRODUK PELAYANAN	:	Pemeriksaan Klinis kondisi pasien
9. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Telp. 061 42568274 UPT Klinik Hewan
10. SARANA DAN PRASARANA	:	<ul style="list-style-type: none"> - Baju Praktek - Steteskop - Thermometer - Spatula - Senter - ATK - Komputer
11. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Dokter Hewan, Paramedik Veteriner
12. PENGAWASAN INTERNAL	:	Kepala Seksi Pelayanan Medis
13. JUMLAH PELAKSANA	:	3 (tiga) orang
14. JAMINAN PELAYANAN	:	Diketuinya kondisi kesehatan pasien
15. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak pelanggan 2. Pengaduan pelanggan 3. Survey indeks kepuasan pelanggan
16. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Hasil pemeriksaan dilakukan evaluasi oleh Kepala Seksi Pelayanan Medik veteriner.

STANDAR PELAYANAN

1. NAMA PERANGKAT DAERAH	:	UPT KLINIK HEWAN
2. JENIS PELAYANAN	:	3. Pengobatan
3. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan , sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 1992 tentang Obat Hewan - Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner. - Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2014 tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan - Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pengendalian Zoonosis. - Peraturan Menteri pertanian Nomor 02/Permentan/OT.140/1/2010 tentang Pedoman pelayanan Jasa Medik Veteriner. - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 487/Kpts/Um/6/1981 tentang Pencegahan, pemberantasan Pengendalian Penyakit Hewan Menular - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 4026/Kpts/OT.140/4/2013 tentang Penetapan Jenis Penyakit Hewan Menular Strategis. - Surat Keputusan Menteri Pertanian nomor 4971/Kpts/OT.140/12/2015 tentang penetapan Zoonosis Prioritas. - Peraturan Gubernur No. 4 Tahun 2019, tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara
4. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosa Dokter Hewan 2. Hasil pemeriksaan fisik dan laboratoris 3. Ada pasien yang diperiksa
5. PROSEDUR	:	<p>A. Penyiapan Obat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan obat farmasi 2. Penyiapan obat oleh petugas berdasarkan permintaan dokter.

		<p>3. Penyerahan obat dan alat yang digunakan sesuai dengan resep dari dokter.</p> <p>4. Pemberian obat kepada pasien (oral/suntikan/inhalasi/oles)</p>
6. WAKTU PELAKSANAAN	:	5 – 15 menit
7. BIAYA/TARIF	:	- Belum ada Pergub/Masih Gratis
8. PRODUK PELAYANAN	:	Pemberian obat
9. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Telp. 061 42568274 UPT Klinik Hewan
10. SARANA DAN PRASARANA	:	<ul style="list-style-type: none"> - Obat - Peralatan digunakan untuk pemberian obat (sputit, kapas, sendok, pipet tetes, spatula)
11. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Hewan - Paramedis - Petugas Farmasi
12. PENGAWASAN INTERNAL	:	Kepala Seksi Pelayanan Medik veteriner
13. JUMLAH PELAKSANA	:	3 (tiga) orang
14. JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat yang diberikan Tepat jumlah dan tepat diagnosa 2. Obat tidak kadaluarsa
15. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan atas kesejahteraan hewan 2. Pengaduan pelanggan 3. Survey indeks kepuasan pelanggan
16. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Kesesuaian obat sesuai diagnose dan dosis yang diberikan (Kasie Pelayanan Medik Veteriner)

STANDAR PELAYANAN

1. NAMA PERANGKAT DAERAH	:	UPT KLINIK HEWAN
2. JENIS PELAYANAN	:	4. Vaksinasi
3. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan , sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan.Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 1992 tentang Obat Hewan - Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner. - Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2014 tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan - Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pengendalian Zoonosis. - Peraturan Menteri pertanian Nomor 02/Permentan/OT.140/1/2010 tentang Pedoman pelayanan Jasa Medik Veteriner. - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 487/Kpts/Um/6/1981 tentang Pencegahan, pemberantasan Pengendalian Penyakit Hewan Menular - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 4026/Kpts/OT.140/4/2013 tentang Penetapan Jenis Penyakit Hewan Menular Strategis. - Surat Keputusan Menteri Pertanian nomor 4971/Kpts/OT.140/12/2015 tentang penetapan Zoonosis Prioritas. - Peraturan Gubernur No. 4 Tahun 2019, tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara
4. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Hewan 2. Sarana dan prasarana untuk vaksinasi
5. PROSEDUR	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan Vaksin 2. Permintaan vaksin kebagian farmasi 3. Penyiapan vaksin oleh petugas farmasi berdasarkan permintaan dokter.

		<p>4. Penyerahan vaksin dan alat yang digunakan sesuai dengan resep dari dokter.</p> <p>5. Pemberian vaksin kepada pasien</p>
6. WAKTU PELAKSANAAN	:	5 – 15 menit
7. BIAYA/TARIF	:	- Belum ada Pergub/Masih Gratis
8. PRODUK PELAYANAN	:	Vaksinasi
9. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Telp. 061 42568274 UPT Klinik Hewan
10. SARANA DAN PRASARANA	:	<ul style="list-style-type: none"> - Vaksin - Peralatan digunakan untuk pemberian vaksin
11. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Hewan - Paramedis - Petugas Farmasi
12. PENGAWASAN INTERNAL	:	Kepala Seksi Pelayanan Medik veteriner
13. JUMLAH PELAKSANA	:	3 (tiga) orang
14. JAMINAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaksin yang diberikan Tepat jumlah dan tepat hewan 2. Vaksin tidak kadaluarsa
15. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan atas kesejahteraan hewan 2. Pengaduan pelanggan 3. Survey indeks kepuasan pelanggan
16. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Kesesuaian vasin dan dosis yang diberikan (Kasie Pelayanan Medik Veteriner)

STANDAR PELAYANAN

1. NAMA PERANGKAT DAERAH	:	UPT KLINIK HEWAN
2. JENIS PELAYANAN	:	5. X-Ray
3. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan , sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan. - Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 1992 tentang Obat Hewan - Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner. - Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2014 tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan - Peraturan Presiden Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pengendalian Zoonosis. - Peraturan Menteri pertanian Nomor 02/Permentan/OT.140/1/2010 tentang Pedoman pelayanan Jasa Medik Veteriner. - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 487/Kpts/Um/6/1981 tentang Pencegahan, pemberantasan Pengendalian Penyakit Hewan Menular - Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 4026/Kpts/OT.140/4/2013 tentang Penetapan Jenis Penyakit Hewan Menular Strategis. - Surat Keputusan Menteri Pertanian nomor 4971/Kpts/OT.140/12/2015 tentang penetapan Zoonosis Prioritas. - Peraturan Gubernur No. 4 Tahun 2019, tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tatakerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara
4. PERSYARATAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form Rekam Medis 2. Ada pasiennya 3. Ada permintaan dan petunjuk dari dokter
5. PROSEDUR	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter menyampaikan permohonan penyiapan X-Ray 2. Petugas radiologi menyiapkan alat X-Ray

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Penyiapan pasien oleh paramedic 4. Pelaksanaan X-Ray oleh Radiologi 5. Pembacaan hasil X-Ray 6. Diagnosa dokter 7. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dalam form rekam medis 8. Rekomendasi untuk tindakan selanjutnya
6. WAKTU PELAKSANAAN	:	30 menit
7. BIAYA/TARIF	:	- Belum ada Pergub/Masih Gratis
8. PRODUK PELAYANAN	:	Pemeriksaan/ Foto X-Ray
9. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Telp. 061 42568274 UPT Klinik Hewan
10. SARANA DAN PRASARANA	:	<ul style="list-style-type: none"> - Baju Praktek - X Ray - Meja Periksa - Alat cukur - ATK
11. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Dokter Hewan, Paramedik Veteriner, Radiologi
12. PENGAWASAN INTERNAL	:	Kepala Seksi Penunjang Medik Veteriner
13. JUMLAH PELAKSANA	:	3 (tiga) orang
14. JAMINAN PELAYANAN	:	Diketuinya kondisi kesehatan pasien
15. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak pelanggan 2. Pengaduan pelanggan 3. Survey indeks kepuasan pelanggan
16. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	Hasil pemeriksaan dilakukan evaluasi oleh Kepala Seksi Penunjang Medik veteriner.

