



STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2020

BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya, yang telah membimbing kami sehingga dapat menyelesaikan Standar Pelayanan Publik (SPP) Balai Inseminasi Buatan Lembang.

SPP ini merupakan acuan standar layanan di Balai Inseminasi Buatan Lembang yang digunakan bagi petugas layanan maupun penerima layanan (pelanggan/customer). kegiatan layanan/ excellent service BIB Lembang terdiri dari layanan penjualan semen beku, purna jual, bimbingan teknis, pengujian mutu semen, edu wisata, aset balai, penelitian, konsultasi peternakan, narasumber, instruktur, juri kontes dan assesor kompetensi, Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan lokasi fotografi.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang serta kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian SPP ini. Hanya kepada Allah SWT kami memohon perlindungan, kekuatan dan petunjuk agar selalu meridhoi setiap aktivitas yang diamanahkan kepada kami.

Kami menyadari SPP ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan untuk perbaikan pada pembuatan laporan berikutnya. Mudah-mudahan SPP ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Lembang, April 2020



Ir. Tri Harsi, MP
NIP. 196512261991032001

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Maksud dan Tujuan | 2 |
| C. Sasaran..... | 3 |
| D. Pengertian..... | 3 |
| BAB II FALSAFAH DAN PENGORGANISASIAN | 7 |
| A. Visi | 7 |
| B. Misi | 7 |
| C. Motto | 7 |
| D. Janji Layanan | 7 |
| E. Maklumat Layanan | 8 |
| F. Kebijakan Mutu | 8 |
| BAB III STANDAR PELAYANAN | 9 |
| A. Layanan Utama | 9 |
| 1. Layanan Penjualan Semen Beku | 9 |
| 2. Layanan Purna Jual | 12 |
| B. Layanan Penunjang | 14 |
| 1. Bimbingan Teknis Manajemen Inseminasi Buatan | 14 |
| 2. Edu Wisata | 17 |
| 3. Layanan Aset Balai | 19 |
| 4. Layanan Penelitian | 22 |

| | | |
|--------|---|----|
| 5. | Layanan Pengujian Mutu Semen | 24 |
| 6. | Layanan Konsultasi Peternakan | 27 |
| 7. | Layanan Penyediaan Narasumber, Instruktur, Juri Kontes dan Asessor Kompetensi | 29 |
| 8. | Layanan Tempat Uji Kompetensi (TUK) | 31 |
| 9. | Layanan Lokasi Fotografi | 34 |
| BAB IV | PENUTUP | 37 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberlakuan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan permentan nomor : 78/Permentan/OT.140/12/2012 tanggal 20 Desember 2012, mengamanatkan bahwa pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Balai Inseminasi Buatan (BIB) Lembang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Pertanian yang bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan, berada di bawah Direktorat Perbibitan dan Produksi Ternak. Dalam rangka meningkatkan produksi dan pemasaran semen beku ternak, BIB Lembang memerlukan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna/pelanggan. Dengan adanya SPP, diharapkan pelanggan akan memperoleh informasi dan pelayanan yang jelas.

Pelayanan yang diberikan oleh BIB Lembang didefinisikan sebagai *Excellence Services*, meliputi layanan sebagai berikut:

1. Layanan Penjualan semen beku
2. Layanan Purna Jual
3. Bimbingan Teknis Manajemen IB
4. Edu Wisata