



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 1 dari 1
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag TU :

STANDAR PELAYANAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan ini dapat diselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh Aparatur Balai Inseminasi Buatan Lembang, Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan-Kementerian Pertanian.

Penyusunan dokumen standar pelayanan ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan program kerja reformasi birokrasi yang tengah digulirkan pemerintah maka setiap instansi pelayanan publik harus selalu meningkatkan kinerjanya agar semakin efektif, efisien, transparan, responsif, dan akuntabel.

Standar pelayanan ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan di lingkungan Balai Inseminasi Buatan Lembang dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat pengguna pelayanan di lingkungan Balai Inseminasi Buatan Lembang, baik berasal dari instansi terkait maupun masyarakat luas.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir proses tersusunnya dokumen standar pelayanan ini, diharapkan standar pelayanan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan tanggung jawab untuk peningkatan mutu pelayanan Balai Inseminasi Buatan Lembang.

Lembang, Juni 2014

Kepala Balai Inseminasi Buatan
Lembang

Drh. OLOAN PARLINDUNGAN, MP
NIP. 19641126 199203 1 001



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 1 dari 3
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka. Sub-Bag TU :

PANDUAN MUTU

STANDAR PELAYANAN

1. SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN - PERSYARATAN

1. Lingkup

1.1. Umum

Dalam upaya menjadikan Balai Inseminasi Buatan Lembang sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara baik, bersih, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, maka perlu ditetapkan visi, misi, motto, nilai-nilai budaya, maklumat dan komitmen pelayanan sebagai arah dan langkah tahapan yang perlu dituangkan dalam standar pelayanan publik dan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Inseminasi Buatan Lembang dalam menyelenggarakan pelayanan.

VISI :

Menjadi produsen semen beku yang profesional berbasis sumber daya Lokal yang berdaya saing global pada tahun 2019, untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat peternakan

MISI :

- i.** Melaksanakan produksi semen beku dari berbagai jenis ternak unggul secara profesional.
- ii.** Melaksanakan pemeliharaan pejantan unggul dan pelestarian sumber daya genetik lokal
- iii.** Melaksanakan distribusi dan penyediaan semen beku dalam rangka pelayanan prima kepada masyarakat peternak yang berdaya saing global.
- iv.** Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan/magang/bimbingan teknis Inseminasi Buatan di lapangan.
- v.** Melakukan Pembinaan kelompok peternak melalui upaya pendampingan untuk meningkatkan kesejahteraan peternak.
- vi.** Melakukan peningkatan optimalisasi kelahiran melalui sinkronisasi berahi untuk memperluas daerah introduksi IB
- vii.** Meningkatkan jaringan kerjasama untuk memanfaatkan peluang pasar regional, global melalui kegiatan ekspor.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 2 dari 3
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

MOTTO :

Motto : “ Dengan Mani, Membangun Negeri “

d) Janji Layanan :R A M A H

- Readily* = Tersedia dengan cepat
Accurate = Tepat (Jumlah, Jenis, Mutu dan Waktu)
Maximise = Senantiasa memaksimalkan pelayanan
Accountable = Dapat dipertanggung jawabkan
Hearty = Melayani dengan sepenuh hati

KEBIJAKAN MUTU PELAYANAN

1. Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang dan seluruh personel terkait memberikan pelayanan yang profesional dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar mutu manajemen ISO 9001:2008 dan Laboratorium Pengujian Mutu Semen sesuai ISO/IEC 17025:2008;
2. Pelayanan balai Inseminasi Buatan Lembang memberikan kepuasan pelanggan melalui pemberian pelayanan produksi dan pemasaran semen beku ternak unggul, serta pengembangan inseminasi buatan secara cepat, tepat, aman, konsisten, transparan dan akuntabel sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan;
3. Balai Inseminasi Buatan Lembang selalu meningkatkan standar pelayanan untuk semua aspek kegiatan;
4. Personel pelayanan Balai Inseminasi Buatan Lembang memahami dokumen standar pelayanan dan menerapkan kebijakan mutu serta prosedur dalam seluruh aspek kegiatan pelayanan;
5. Pelayanan Balai Inseminasi Buatan Lembang didukung oleh :
 - a. Personel yang kompeten, terlatih dan mengikuti pelatihan yang berkesinambungan;
 - b. Peralatan Teknik informatika yang terprogram;
 - c. Sarana dan prasana peralatan standar



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 3 dari 3
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

NILAI-NILAI BUDAYA :

1. Komitmen;
2. Keteladanan;
3. Profesionalisme;
4. Integritas;
5. Disiplin.

MAKLUMAT PELAYANAN :

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP UNTUK MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI MENERIMA SANKSI UNTUK SETIAP PENGADUAN YANG TIDAK DITINDAKLANJUTI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN.”



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 1 dari 2
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

2. ACUAN NORMATIF

2. Acuan Normatif

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Undang-Undang Republik Indonesia No 16 Tahun 1992 Tentang Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang No 18 Tahun 2012 Tentang Pangan;
5. Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2000 Tentang Karantina Hewan;
6. Peraturan Pemerintah No 14 Tahun 2002 Tentang Karantina Tumbuhan;
7. Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2004 Tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan;
8. Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE / M.PA / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 2 dari 2
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

13. Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian No 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkup Badan Karantina Pertanian;
15. Anonim. 2014. Dokumen Sistem Mutu SNI ISO 9001 - 2008 Produksi dan Distribusi Semen Beku Balai Inseminasi Buatan Lembang, Bandung.
16. Anonim. 2014. Dokumen Sistem Mutu SNI ISO/IEC 17025:2008. Laboratorium Pengujian Mutu Semen Balai Inseminasi Buatan Lembang. Bandung.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 1 dari 2
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

3. ISTILAH DAN DEFINISI

3. Istilah dan Definisi

Untuk tujuan dokumen ini, berlaku istilah dan definisi yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang standar pelayanan publik serta Peraturan Perundang-Undangan yang terkait yang mengatur tentang pelayanan publik.

Beberapa istilah dan definisi pada standar pelayanan ini :

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan;
- b. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
- c. Semen adalah zat cair (cairan) yang terdiri atas spermatozoa dan plasma seminalis yang berasal dari pejantan yang dapat digunakan untuk proses pembuahan,
- d. Pengguna jasa adalah orang atau badan hukum yang akan melaksanakan pengujian mutu semen dalam upaya Uji Banding maupun untuk mengetahui kualitas semene beku untuk keperluan tertentu,
- e. Layanan Produksi dan Distribusi/Pemasaran Semen Beku adalah produksi semen beku sesuai dengan kemampuan pejantan dan mendistribusikannya memenuhi alokasi pusat untuk daerah provinsi dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan melalui penjualan baik langsung maupun melalui jasa layanan elektronik.
- f. Pelayanan Purna Jual semen beku adalah bentuk pelayanan teknis yang ditujukan kepada pelanggan yang telah membeli produk BIB Lembang. Pelayanan ini tidak ditarik biaya/ongkos.
- g. Bimbingan Teknis adalah bimbingan yang diselenggarakan untuk meningkatkan keterampilan petugas lapangan baik dilakukan secara berkelompok maupun perorangan.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 2 dari 2
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

- h. Pengujian Mutu Semen adalah pengujian mutu semen segar, cair dan beku berdasarkan ISO/IEC 17025-2005 sebelum didistribusikan kepada pengguna.
- i. Wisata Pendidikan adalah kunjungan/melihat langsung kegiatan/aktifitas BIB Lembang antara lain: penampungan semen, jenis ternak yang dipelihara, pengawetan pakan ternak, manajemen perawatan ternak, fasilitas promosi dan sarana perkantoran.
- j. Pemanfaatan aset Balai adalah pemanfaatan fasilitas gedung pertemuan, sarana olah raga dan sarana penginapan yang dimiliki Balai.
- k. Pelayanan asistensi dan konsultasi peternakan adalah tatap muka dan kunjungan lapangan untuk mendapat informasi yang lebih spesifik dalam memecahkan masalah teknis dan manajemen peternakan yang dihadapi baik peternakan Sapi, maupun Kambing dan domba.
- l. Pelayanan penelitian adalah fasilitasi penelitian ataupun kerja praktek langsung sesuai bidang teknis yang diinginkan bagi mahasiswa dan lembaga baik pemerintah maupun swasta.
- m. Container adalah tabung khusus tempat menyimpan semen beku yang tahan terhadap N₂ cair dengan suhu -196 °C.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 1 dari 6
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

4. PERSYARATAN UMUM

4.2 Persyaratan Umum

Balai Inseminasi Buatan Lembang telah menyusun, menetapkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen pelayanan publik dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan Standar Pelayanan yang ditetapkan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang harus :

1. Menentukan proses tahapan pelayanan untuk sistem manajemen pelayanan dan aplikasinya di seluruh Unit Layanan;
2. Menetapkan urutan dan interaksi proses tahapan pelayanan;
3. Menetapkan kriteria dan metode untuk memastikan operasional dan kendali proses tahapan pelayanan berjalan secara efektif;
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi untuk mendukung operasional dan pemantauan proses tahapan pelayanan;
5. Memantau, mengukur, menganalisis proses tahapan pelayanan, dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai hasil yang direncanakan serta perbaikan berkesinambungan dari proses-proses; dan
6. Melakukan koreksi berkesinambungan dari proses pelayanan tersebut.

Proses tahapan pelayanan dikelola sesuai dengan Standar yang telah ditetapkan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan prosedur operasional pelayanan publik (POPP) Produksi dan Pemasaran benih unggul ternak (PPOP No. 4.2.1.a) Balai Inseminasi Buatan menetapkan prosedur operasional pelayanan public (POPP) dan persyaratan pada setiap pelanggan yang memerlukan pelayanan berdasarkan beberapa ketentuan : jenis layanan yang diperlukan, persyaratan untuk mendapat pelayanan, prosedur, waktu layanan, biaya pelayanan dan produk layanan berupa pelayanan/sertifikat (POPP No. 4.2..1.b).

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Balai Inseminasi Buatan Lembang, terdiri dari

4.2.1. Layanan Utama (*core businesses*)

- 4.2.1.a. Produksi dan Distribusi/Pemasaran Semen Beku
- 4.2.1.b. Pelayanan Purna Jual
- 4.2.1.c. Bimbingan Teknis dan Magang Petugas Teknis



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 2 dari 6
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

4.2.2. Layanan Tambahan (*added businesses*), yaitu :

- 4.2.2.a. Jasa pengujian kualitas semen
- 4.2.2.b. Wisata pendidikan
- 4.2.2.c. Pemanfaatan aset balai.
- 4.2.2.d. Pelayanan asistensi dan konsultasi peternakan
- 4.2.2.e. Pelayanan penelitian
- 4.2.2.f. Pelayanan instruktur dan juri kontes

4.3.1.a. Produksi dan Distribusi/Pemasaran Semen Beku,

Layanan Produksi dan Distribusi/Pemasaran Semen Beku dimaksudkan untuk produksi semen beku sesuai dengan kemampuan pejalan dan mendistribusikannya dalam upaya memenuhi alokasi Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan untuk daerah provinsi dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan melalui penjualan, baik langsung maupun melalui jasa layanan elektronik.

- b. Pelayanan Purna Jual, dimaksudkan agar pelanggan yang telah membeli produk BIB Lembang mendapatkan evaluasi dan layanan teknis, terutama untuk mengevaluasi mutu semen beku yang sudah berada di lapangan dengan tidak dikenakan biaya/ongkos.
- c. Bimbingan Teknis diselenggarakan dalam upaya meningkatkan keterampilan petugas teknis daerah baik dilakukan secara berkelompok maupun perorangan.
- d. Pengujian Mutu Semen dilakukan terhadap mutu semen cair dan beku berdasarkan SNI-ISO/IEC 17025-2008 yang dilakukan dalam rangka Quality Assurance sebelum semen beku diedarkan atau dalam upaya Uji Banding semen beku produsen lainnya untuk memenuhi persyaratan.usaha peredaran semen beku kepada pengguna.
- e. Wisata Pendidikan dilakukan dalam upaya memberikan penjelasan kepada pengunjung untuk melihat secara langsung kegiatan/aktifitas BIB Lembang antara lain: penampungan semen, jenis ternak yang dipelihara, pengawetan pakan ternak, manajemen perawatan ternak, fasilitas promosi dan sarana perkantoran.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 3 dari 6
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

- f. Pemanfaatan aset Balai dimaksudkan untuk mengoptimalkan fasilitas gedung pertemuan, sarana olah raga dan sarana penginapan yang dimiliki Balai selama tidak dipergunakan untuk keperluan yang lebih utama.
- g. Pelayanan asistensi dan konsultasi peternakan dimaksudkan memberikan informasi yang lebih spesifik kepada pemangku kepentingan yang memerlukan layanan khusus melalui tatap muka dan kunjungan lapangan dalam upaya memecahkan masalah teknis dan manajemen peternakan yang dihadapi baik peternakan Sapi, maupun Kambing dan domba.
- h. Layanan penelitian difasilitasi untuk penelitian ataupun kerja praktek langsung sesuai bidang teknis yang diinginkan bagi mahasiswa dan Perguruan Tinggi Negeri maupun swasta.

BIB Lembang menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar mutu yang sudah ada, yaitu

- a. Akurasi pelayanan mengacu kepada sistem Laboratorium Pengujian Mutu Semen ISO/IEC 17025 – 2008,
- b. Kecepatan pelayanan mengacu kepada Sistem Mutu Manajemen ISO 9001-2008, yaitu :
 - 1) Proses-proses yang dikelola oleh BIB Lembang seperti pada alur kegiatan masing-masing layanan yang menggambarkan urutan dan interaksi proses-prosesnya agar efektif.
 - 2) Kriteria dan metode ditetapkan untuk memastikan operasional dan kendali untuk proses-proses agar efektif.
 - 3) Dipastikan tersedianya sumberdaya untuk mendukung pelaksanaan semua proses.
 - 4) Semua proses dipantau, diukur, dan dievaluasi agar pelayanan mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berlanjut dari setiap pelayanan.
 - 5) Pelayanan yang menggunakan fasilitas di luar BIB Lembang dikendalikan untuk menjaga kesesuaian persyaratan pelayanannya.

Persyaratan peraturan perundang-undangan dan regulasi, dapat dinyatakan sebagai persyaratan yang sah.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 4 dari 6
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

4.2. Dokumentasi Sistem Pelayanan Publik

4.2.1. Dokumentasi sistem Pelayanan Publik BIB Lembang terdiri dari tingkat-tingkat

- Tingkat I : Dokumen “Pedoman Mutu” yang mencantumkan kebijakan mutu dan sasaran mutu terhadap operasional pelayanan dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumentasi tingkat di bawahnya serta aktivitas lembaga
- Tingkat II : Prosedur Operasional Pelayanan Publik (POPP), yang menjabarkan lebih lanjut Pedoman Mutu, Daftar Prosedur Pelayanan Publik tertera pada lampiran 1 Pedoman Mutu ini.
- Tingkat III: Instruksi kerja yang merinci lebih lanjut satu aktivitas yang disebutkan dalam Prosedur Operasional Pelayanan Publik. Daftar Instruksi Kerja tertera pada lampiran 9 Pedoman Mutu ini.
- Tingkat IV : Formulir-formulir yang merupakan sarana dalam operasi mutu sehari-hari, serta rekaman yang merupakan bukti dilakukannya aktivitas mutu yang ditentukan.

4.2.2. Pengendalian Dokumen

- a. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memastikan bahwa semua dokumen yang dipergunakan Sistem Pelayanan Publik ditinjau, disetujui oleh yang berwenang, diidentifikasi dan dikendalikan dengan baik.
- b. Dokumen selalu dimutakhirkan seperlunya, disetujui ulang dan ditunjukkan perubahan dan status revisi terkininya.
- c. Dokumen selalu dapat dibaca, mudah dikenali dan versi relevan dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat pemakainya.
- d. Dokumen yang berasal dari luar dikenali dan distribusinya dikendalikan.
- e. Dokumen kadaluwarsa dicegah pemakaian tak sengaja, untuk itu dibubuhkan identifikasi yang sesuai bila disimpan untuk tujuan apapun.
- f. Rincian lebih lanjut tentang Pengendalian Dokumen ini dijelaskan didalam Prosedur Operasional Pelayanan Publik 4.2.2 tentang Pengendalian Dokumen (PPOP. No. 4.2.2)



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 5 dari 6
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

4.2.3. Pengendalian Rekaman

- a. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi beserta Pengelola masing-masing jenis Pelayanan menetapkan dan memelihara rekaman untuk membuktikan kesesuaian pada persyaratan dan efektivitas operasional sistem Pelayanan Publik.
- b. Semua rekaman yang mendukung sistem Pelayanan Publik selalu dijaga agar mudah dibaca, siap untuk ditunjukkan dan diambil.
- a. Guna memastikan kendali yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan pembuangannya, disusun Prosedur Operasional Pelayanan Publik tentang Pengendalian Dokumen/Rekaman. Instruksi kerja 4.2.3.a : Tentang Surat Masuk. Instruksi Kerja 4.2.4.b : Tentang Surat Keluar.

4.3 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

4.3.1. Ruang Lingkup

a. Umum

Standar ini menentukan persyaratan sistem manajemen pelayanan publik, Balai Inseminasi Buatan Lembang perlu :

- ✓ Mengimplementasikan secara konsisten kemampuan untuk menyediakan pelayanan publik yang memenuhi persyaratan masyarakat, regulasi dan peraturan perundang-undangan,
- ✓ Meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penerapan sistem yang efektif termasuk proses untuk perbaikan sistem secara berkesinambungan dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan yang diinginkan oleh masyarakat, regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

CATATAN : Dalam standar ini, istilah produk hanya berlaku bagi produk yang dimaksudkan untuk atau dikehendaki oleh pelanggan.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 6 dari 6
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR PELAYANAN

b. Penerapan

Persyaratan standar pelayanan publik BIB Lembang untuk ruang lingkup : Distribusi /pemasaran Semen Beku, Pelayanan Purna Jual, Bimbingan Teknis Petugas IB, Pelayanan Pengujian Mutu Semen, Wisata Pendidikan, Jasa Pemanfaatan Asset Balai, Pelayanan Jasa Penelitian, Pelayanan Magang dan Konsultansi, Pelayanan Fasilitasi Instruktur dan Juri Kontes.

4.3.2. Acuan yang Mengatur

Dokumen ini berisi ketentuan-ketentuan untuk pelayanan dengan mengacu kepada dokumen standar yang sudah baku, terdiri dari :

- a. Pelayanan Produk Semen Beku sesuai dengan ISO/IEC 17025: 2008
- b. Pelayanan dalam upaya aplikasi dan implementasi sistem mutu sesuai dengan ISO 9001:2008
- c. Petunjuk pelaksanaan kegiatan (Juklak, Juknis, SOP) pada masingmasing Sub bagian/Seksi dan Jabatan Fungsional.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 1 dari 4
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5. Tanggung Jawab Manajemen

5.1. Komitmen Manajemen

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi sistem manajemen pelayanan serta perbaikan berkesinambungan keefektifannya dengan :

- a) Melaksanakan sosialisasi dan seluruh personel balai, berkenaan dengan pentingnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
- b) Menetapkan kebijakan pelayanan
- c) Memastikan penetapan sasaran pelayanan setiap tahun
- d) Melakukan tinjauan manajemen minimal satu tahun sekali (POPP 5.1)
- e) Memastikan tersedianya sumber daya manusia, sarana prasarana dan anggaran.

5.2. Fokus pada pelayanan masyarakat

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan persyaratan pelayanan ditetapkan dan dipenuhi dengan sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pengguna jasa (POPP 5.2)

5.3. Kebijakan pelayanan publik

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan kebijakan pelayanan :

- a) Sesuai dengan sasaran pelayanan;
- b) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan;
- c) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran pelayanan;
- d) Dikomunikasikan dan dipahami; dan
- e) Ditinjau terus menerus.

5.4. Perencanaan

5.4.1. Sasaran Pelayanan Pengguna Jasa

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan sasaran pelayanan memenuhi persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Sasaran pelayanan bersifat terukur dan konsisten dengan kebijakan pelayanan (POPP 5.4.1)



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 1
Halaman ke : 2 dari 4
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

5.4.2. Perencanaan sistem manajemen pelayanan

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan :

- a) Perencanaan sistem manajemen pelayanan dilaksanakan sesuai persyaratan yang ditetapkan;
- b) Integritas sistem manajemen pelayanan dipelihara dengan memberi kodifikasi/revisi dokumen, pada sistem manajemen pelayanan yang direncanakan dan implementasinya.

5.5. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan diinstruksikan ke seluruh personel yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

5.5.1. Kompetensi Pelaksana

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan :

- a) kompetensi personel yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan;
- b) pelaksanaan pelatihan untuk pemeliharaan dan peningkatan kompetensi;
- c) penilaian keefektifan evaluasi kompetensi personel;
- d) personel yang relevan untuk pencapaian sasaran pelayanan; dan
- e) pemeliharaan rekaman sesuai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

5.5.2. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;

Balai Inseminasi Buatan Lembang memberikan Jaminan kepastian pelayanan setelah pengguna jasa memenuhi beberapa ketentuan yang dipersyaratkan di bidang penyediaan semen beku melalui distribusi dan pemasaran dan ketentuan persyaratan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang memberikan jaminan kepastian pelayanan terhadap pengguna jasa yang memenuhi ketentuan persyaratan :



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 3 dari 4
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

1. Menyampaikan permohonan untuk mendapatkan pelayanan yang diselenggarakan oleh balai,
2. Memenuhi persyaratan yang ditetapkan kepada pemohon dalam upaya biosecurity dan biosafety;
3. Memenuhi ketertiban dalam menerima pelayanan petugas sesuai dengan keperluannya,
4. Memenuhi prosedur, waktu dan biaya yang ditetapkan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang dalam memberikan pelayanan yang dikelompokkan dalam memenuhi :

a. Pelayanan Distribusi pemasaran semen beku

Penetapan pelayanan ini perlu permohonan dan rekomendasi dari Dinas Peternakan yang membidangi fungsi peternakan dan container serta media pengawet semen untuk distribusi semen milik pemesan. (form. pengesahan kelengkapan dokumen).

b. Pelayanan Teknis Pemeliharaan Ternak dan Produksi Semen

Penetapan pelayanan ini dimaksudkan untuk melayani keperluan pelanggan yang bersifat teknis.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa meliputi kegiatan yang diselenggarakan balai dalam upaya pemanfaatan asset balai, ilmu dan teknologi reproduksi ternak dan kemampuan sumber daya manusia,

5.5.3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

Balai Inseminasi Buatan Lembang menyediakan sarana prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa dengan suasana rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan serta kenyamanan dalam beraktifitas dari pelayanan yang diperoleh .



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 4 dari 4
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

5.6. Tinjauan manajemen

5.6.1. Umum

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan peninjauan sistem manajemen pelayanan, pada periode minimal satu tahun sekali, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan pelayanan. Pelaksanaan tinjauan dilakukan meliputi penilaian peluang perbaikan, koreksi dan peningkatan pada sistem manajemen pelayanan (DP. No, 8).

5.6.2. Masukan untuk tinjauan manajemen

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan bahan masukan untuk melakukan tinjauan manajemen minimal mencakup informasi :

- a) Hasil audit internal/eksternal
- b) Umpan balik masyarakat
- c) Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;
- d) Status tindakan preventif dan tindakan korektif;
- e) Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu;
- f) Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen pelayanan;
- g) Saran-saran

5.6.3. Keluaran dari tinjauan manajemen

Keluaran dari tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) Perbaikan pada keefektifan sistem manajemen pelayanan dan proses-prosesnya;
- b) Perbaikan pada pelayanan berkaitan dengan persyaratan pelayanan;
- c) Sumber daya.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 1 dari 2
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

6. PENYEDIAAN SUMBERDAYA

6. Penyediaan sumberdaya

6.1. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana untuk mencapai kesesuaian persyaratan pelayanan. Sarana dan Prasarana tersebut antara lain :

- a) Kapasitas ruang pelayanan sesuai dengan jumlah pengguna jasa yang secara rutin mendapatkan pelayanan;
- b) Ruang kerja dan peralatan yang memenuhi kenyamanan dan keamanan serta menjamin terpeliharanya kesehatan petugas pelayanan;
- c) Tersedia jumlah dan jenis peralatan komputer dan program aplikasinya, genset sesuai kapasitas untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan mudah, cepat dan lancar;
- d) Tersedianya area dan sarana internet, dan telekomunikasi.

6.2. Jumlah Pelaksana

Balai Inseminasi Buatan Lembang secara tentative menyediakan petugas pelayanan di setiap jenis pelayanan utama maupun pelayanan tambahan.

Jumlah personel yang melaksanakan pelayanan disesuaikan dengan volume produk maupun pengunjung yang harus dilayani serta dan jenis pelayanan yang pada saat bersamaan harus dilakukan.

Penetapan pelaksana telah sesuai dengan jenis dan keahlian serta kompetensinya yang secara khusus melaksanakan tugas pokok dan fungsi kesehariannya yang sudah tertentu.

Penetapan personel dilakukan melalui identifikasi jenis, tahapan dan jumlah aktifitas pelayanan berdasarkan analisis beban kerja sesuai dengan kualifikasi aktifitas pelayanan seperti aktifitas petugas fungsional MV, PMV, Wasbitnak dan Wastukan.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 2 dari 2
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

6.3. Lingkungan

Balai Inseminasi Buatan Lembang menyediakan sarana prasarana ruangan dan lingkungan kerja yang memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko gangguan.

Pengelolaan kondisi lingkungan kerja memastikan terhadap kondisi bebas dari suara gaduh, suhu dan kelembaban yang baik serta pemberian pencahayaan yang cukup.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 1 dari 5
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

7. REALISASI PELAYANAN

7. Realisasi pelayanan

7.1. Perencanaan realisasi pelayanan

Balai Inseminasi Buatan Lembang merencanakan dan mengembangkan proses realisasi tahapan pelayanan agar dapat berjalan dengan baik, mudah dan lancar mulai dari penerimaan permintaan layanan yang diinginkan pemangku kepentingan sampai dengan selesainya layanan. Perencanaan realisasi layanan tersebut dilaksanakan secara konsisten dengan memenuhi persyaratan dalam sistem manajemen pelayanan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan rencana tahapan pelayanan untuk :

- a. Terpenuhinya sasaran dan persyaratan pelayanan bagi pemangku kepentingan;
- b. Penyediaan sumber daya khusus dalam upaya pelayanan dan penanganan produk;
- c. Terlaksananya upaya verifikasi, pemantauan, pengukuran sarana pelayanan;
- d. Tersedianya rekaman terdokumentasi yang memastikan bukti proses pelayanan memenuhi persyaratan.

7.2. Proses yang berkaitan dengan pelayanan pemangku kepentingan,

7.2.1. Penetapan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan pertimbangan dan kesepakatan pengguna jasa, asosiasi atau pemerintah daerah :

- a. Persyaratan yang disepakati bersama pengguna jasa dalam persyaratan layanan yang dapat diberikan seperti Wisata Pendidikan, Layanan Penelitian, Layanan Assistensi dan Konsultansi Peternakan,
- b. Persyaratan untuk memastikan tujuan kepentingan pemerintah dan pemangku kepentingan seperti tariff layanan yang telah ditetapkan dalam PP Tarif, seperti Produksi dan Distribusi/Pemasaran semen beku, Layanan Pengujian Mutu Semen, Kerjasama Pemanfaatan Assset Balai. Sedangkan Layanan BIMTEK dan layanan Purna Jual penetapannya diatur oleh Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 2 dari 5
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

PANDUAN MUTU

STANDAR APARATUR PELAYANAN

- c. Persyaratan yang ditambahkan karena adanya pemwilayahan semen beku bangsa pejantan tertentu untuk diedarkan secara spesifik, seperti semen beku untuk kepentingan pemurnian bangsa ternak.
- d. Persyaratan tambahan yang dipersyaratkan yang wajib dipenuhi.

7.2.2. Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan pelayanan

Balai Inseminasi Buatan Lembang melakukan peninjauan persyaratan berkaitan dengan pelayanan. Balai Inseminasi Buatan Lembang melakukan penilaian kesesuaian sampel yang layak uji untuk pelayanan pengujian mutu semen.

Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan Persyaratan pelayanan ditentukan dan disepakati;

Untuk memastikan pelayanan yang disepakati, Balai Inseminasi Buatan Lembang menyediakan formulir kesepakatan untuk ditandatangani pihak pengguna jasa


Setiap perubahan persyaratan pelayanan, Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan dokumen perubahan relevan dan dipahami oleh personel yang terkait,

Tinjauan resmi mencakup informasi pelayanan yang terdapat pada katalog, website, iklan dan media digital lainnya.

7.2.3. Komunikasi masyarakat

Balai Inseminasi Buatan Lembang menyusun, menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa berkaitan dengan:

- a. Informasi pelayanan;
- b. Pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan; dan
- c. Umpan balik pengguna jasa, termasuk keluhan masyarakat.

 BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG	Tanggal Terbit : Bagian : 2 Halaman ke : 3 dari 5 Terbitan/Revisi ke : 1 / 0 Tanggal Revisi : Paraf Ka.Sub-Bag. TU :
PANDUAN MUTU	

STANDAR APARATUR PELAYANAN

<p>7.3. Produk Layanan</p> <p>Produk layanan Balai Inseminasi Buatan Lembang berupa produksi dan distribusi/ pemasaran semen beku, pelayanan purna jual dan layanan Bimbingan Teknis serta layanan tambahan berupa layanan pengujian mutu semen, layanan Wisata pendidikan, layanan bimbingan dan konsultasi peternakan, layanan pemanfaatan Asset Balai, Layanan Jasa Penelitian dan layanan Instruktur dan Juri Kontes.</p> <p>Produk layanan dapat dikategorikan dalam 2 jenis, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan produksi dan distribusi/ pemasaran semen beku, layanan Bimbingan Teknis, dan Layanan pengujian mutu semen disertai dokumen yang dapat dijadikan produk layanan berupa rekomendasi b. Layanan pengujian laboratorium diterbitkan sertifikat / laporan hasil uji laboratorium. <p>7.4. Jangka waktu penyelesaian</p> <p>Balai Inseminasi Buatan Lembang menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Waktu Pelayanan. Balai Inseminasi Buatan Lembang dalam menyusun standar waktu pelayanan mengikutsertakan pengguna jasa dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>Pengguna jasa dan pihak terkait yang mewakili dalam penetapan standar waktu pelayanan merupakan penerima manfaat Pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung dan/atau komunitas yang diwakili tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.</p> <p>Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan jumlah tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat dan pihak terkait dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan.</p> <p>Balai Inseminasi Buatan Lembang membahas dan menetapkan Standar Waktu Pelayanan dengan mengikutsertakan tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat selaras dengan kemampuan Balai Inseminasi Buatan Lembang.</p>
--



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG
PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 4 dari 5
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

Waktu penyelesaian pelayanan adalah waktu yang diukur menyelesaikan dokumen persyaratan dan pelaksanaan tindakan karantina serta Pengujian Laboratorium. Standar Waktu Pelayanan Minimum (SPM) terdiri dari :

1. SPM untuk Distribusi/Pemasaran Semen Beku;
2. SPM untuk Kerjasama Operasional Produksi Semen Beku (KSO)
3. SPM untuk Pelayanan Purna Jual,
4. SPM untuk Bimbingan Teknis Petugas Teknis IB,
5. SPM untuk Pengujian Mutu Semen,
6. SPM untuk Wisata Pendidikan,
7. SPM untuk Bimbingan dan Konsultasi Peternakan,
8. SPM untuk Layanan Jasa Penelitian,
9. SPM untuk Pemanfaatan Asset Balai,

Standar Waktu Pelayanan ditentukan berdasarkan jenis layanan yang diberikan sebagaimana yang tercantum diatas, dan ditambah dengan layanan Instruktur dan Juri Kontes.

Penetapan Standar Waktu Pelayanan Minimum ditetapkan dengan melibatkan pelanggan dan pihak terkait. Balai Inseminasi Buatan Lembang telah menetapkan Standar Waktu Pelayanan Minimum yang dapat dilihat pada Konter Pelayanan atau di akses melalui website Balai Inseminasi Buatan Lembang.

Kemampuan Balai Inseminasi Buatan Lembang meliputi antara lain :

- a. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
- c. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Hasil pembahasan Standar waktu Pelayanan dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dilampiri daftar hadir peserta rapat



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 5 dari 5
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

7.5. Biaya / Tarif Pelayanan

Pengenaan PNBP berdasarkan Peraturan Pemerintah No.48 tahun 2012 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Kementerian Pertanian yang pembayarannya langsung di setorkan kepada rekening Bendahara Penerima PNBP. Besaran tarif PNBP dapat dilihat di konter pelayanan atau di website Balai Inseminasi Buatan Lembang.

Dalam hal pemberlakuan perubahan biaya/tarif pelayanan yang belum mendapatkan persetujuan dalam peraturan pemerintah harus menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

7.6. Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan pemantauan dan pengukuran pelayanan menggunakan peralatan pemantau dan pengukur untuk memastikan kesesuaian pelayanan terhadap persyaratan yang ditetapkan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan proses pemantauan dan pengukuran dilakukan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.

Pengendalian peralatan yang digunakan untuk pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan terhadap akurasi fungsinya sebagai alat ukur penentuan standar pelayanan.

Alat-alat yang digunakan untuk pengukuran (berat, suhu, volume, kelembaban, konsentrasi, kebocoran), dipastikan keakuratannya dengan :

- a. Kalibrasi sesuai dengan seringnya alat yang dipakai (standar pengukuran tertelusur ke standar pengukuran internasional atau nasional);
- b. Pengaturan akurasi alat;
- c. Identifikasi, pencatatan dalam log sheet, dan pemberian stiker pada peralatan untuk status kalibrasinya;
- d. Pencegahan terhadap kerusakan dan penurunan fungsi selama penanganan, perawatan dan penyimpanan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang menilai, merekam keabsahan hasil pengukuran dan melakukan tindakan untuk memenuhi persyaratan pengukuran.

Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan perangkat pengolah data yang dipakai dalam pemantauan dan pengukuran persyaratan pelayanan memenuhi akurasi pengukuran .



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 1 dari 3
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN

8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan

8.1. Umum

Balai Inseminasi Buatan Lembang merencanakan dan mengimplementasikan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan untuk :

- a. Memperagakan kesesuaian terhadap persyaratan pelayanan;
- b. Memastikan kesesuaian sistem manajemen pelayanan;
- c. Terus menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen pelayanan.

Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran pelayanan dilakukan dengan metode teknik statistik dan metode lain yang relevan.

8.2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Balai Inseminasi Buatan Lembang memberikan akses melalui media (nomor telepon, sms center dan e-mail) atau secara langsung kepada pemangku kepentingan untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Balai Inseminasi Buatan Lembang memastikan pemberian informasi tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan oleh pengguna jasa.

Pengguna jasa atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara, dapat melaporkan kepada Ombudsman. Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

8.2.1. Prosedur penanganan pengaduan pelanggan

8.2.1.1. Pengguna Layanan BIB Lembang yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan dapat mengajukan pengaduan langsung dengan mengisi form pengaduan pelanggan yang kemudian diserahkan kepada petugas penerima dokumen;

8.2.1.2. Pengguna Layanan BIB Lembang dapat juga menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon, sms center dan e-mail yang telah disediakan, dan akan dicatat oleh petugas penerima dokumen pada form yang telah disediakan;



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 2 dari 3
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

- 8.2.1.3. Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- 8.2.1.4. Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat; melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan/penyelesaian/penanganan;
- 8.2.1.5. Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan dilaporkan kepada pemangku kepentingan dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka kepala balai dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.

8.3. Pengawasan Pelayanan

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan di lingkungan Balai Inseminasi Buatan Lembang dilakukan oleh Tim yang ditetapkan oleh Kepala Balai Inseminasi Buatan Lembang. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dituangkan dalam Prosedur Operasional Pelayanan Publik No. 8.3.

8.4. Evaluasi kinerja pelaksana

Balai Inseminasi Buatan Lembang melakukan evaluasi kinerja personel pelaksana pelayanan mengacu kepada Permen PAN&RB Nomor 38 Tahun 2012 serta perundangan dan ketentuan lainnya. Selain itu Balai Inseminasi Buatan Lembang dalam mengevaluasi kinerja memperhatikan hasil pelaksanaan pengukuran IKM, IPNBK, SPI dan survei eksternal.

8.5. Perbaikan

8.5.1. Perbaikan berkesinambungan

Balai Inseminasi Buatan Lembang secara terus-menerus melakukan perbaikan keefektifan sistem manajemen pelayanan melalui penerapan kebijakan pelayanan, sasaran pelayanan, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.



BALAI INSEMINASI BUATAN LEMBANG

PANDUAN MUTU

Tanggal Terbit :
Bagian : 2
Halaman ke : 3 dari 3
Terbitan/Revisi ke : 1 / 0
Tanggal Revisi :
Paraf Ka.Sub-Bag. TU :

STANDAR APARATUR PELAYANAN

8.5.2. Tindakan korektif

Balai Inseminasi Buatan Lembang melakukan tindakan korektif dengan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam upaya pelaksanaan tahapan pelayanan mulai dari penerimaan permintaan Layanan sampai dilakukan pelayanan yang dimaksud. dan pembebasan yang terjadi secara berulang. Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan faktor ketidaksesuaian yang terjadi.

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan prosedur tindakan korektif terdokumentasi mencakup :

- a. peninjauan ketidaksesuaian;
- b. penetapan penyebab ketidaksesuaian;
- c. penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak terulang;
- d. penetapan dan penerapan tindakan yang dilakukan;
- e. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- f. peninjauan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan.

8.5.3. Tindakan pencegahan

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan dalam upaya melaksanakan tahapan pelayanan, yang mempunyai pengaruh potensial.

Balai Inseminasi Buatan Lembang menetapkan prosedur tindakan pencegahan terdokumentasi mencakup :

- a. penetapan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya;
- b. penilaian kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- c. penetapan dan penerapan tindakan;
- d. rekaman hasil tindakan yang dilakukan; dan
- e. peninjauan efektifitas tindakan preventif yang dilakukan.

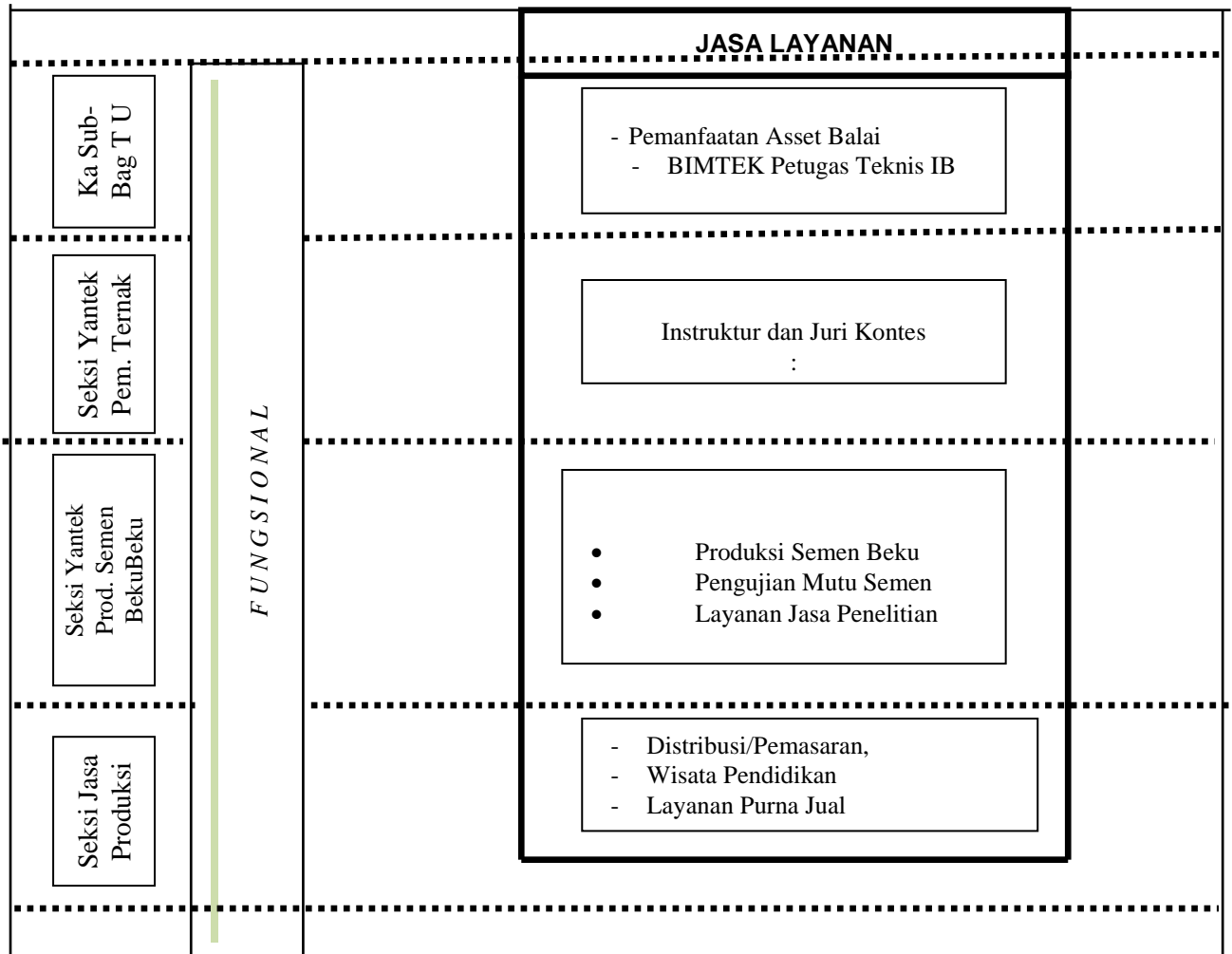


PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



DIAGRAM ALIR PELAYANAN PUBLIK



**Audit. Internal, Tinjauan Manajemen,
Bimbingan Teknis dan Konsultasi, Sumber Daya,
Tindakan Koreksi,
Tindakan Pencegahan, Analisa data
Umpan balik Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan**



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



1. **Tujuan :**
Prosedur ini disusun untuk mengatur Jenis dan lingkup kegiatan pada Struktur Balai untuk memastikan penanganan Layanan agar tercapai efektivitasnya
2. **Ruang Lingkup :**
Mencakup semua layanan yang dapat difasilitasi balai dan dalam cakupan sistem manajemen mutu mulai dari pengajuan layanan hingga selesainya keperluan pemangku kepentingan layanan balai
3. **Referensi :**
ISO 9001:2008
Pedoman mutu – pasal 2.2.1
4. **Definisi :**
 - a. Lembaga adalah Balai Inseminasi Buatan (BIB) Lembang
Pengguna jasa adalah orang atau badan hukum yang akan melaksanakan pengujian mutu semen dalam upaya Uji Banding maupun untuk mengetahui kualitas semene beku untuk keperluan tertentu,
 - b. Layanan Produksi dan Distribusi/Pemasaran Semen Beku adalah produksi semen beku sesuai dengan kemampuan pejalan dan mendistribusikannya memenuhi alokasi pusat untuk daerah provinsi dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan melalui penjualan baik langsung maupun melalui jasa layanan elektronik.
 - c. Pelayanan Purna Jual semen beku adalah bentuk pelayanan teknis yang ditujukan kepada pelanggan yang telah membeli produk BIB Lembang. Pelayanan ini tidak ditarik biaya/ongkos.
 - d. Bimbingan Teknis adalah bimbingan yang diselenggarakan untuk meningkatkan keterampilan petugas lapangan baik dilakukan secara berkelompok maupun perorangan.
 - e. Pengujian Mutu Semen adalah pengujian mutu semen segar, cair dan beku berdasarkan ISO/IEC 17025-2005 sebelum didistribusikan kepada pengguna.
 - f. Wisata Pendidikan adalah kunjungan/melihat langsung kegiatan/aktifitas BIB Lembang antara lain: penampungan semen, jenis ternak yang dipelihara, pengawetan pakan ternak, manajemen perawatan ternak, fasilitas promosi dan sarana perkantoran.
 - g. Pemanfaatan aset Balai adalah pemanfaatan fasilitas gedung pertemuan, sarana olah raga dan sarana penginapan yang dimiliki Balai.
 - h. Pelayanan asistensi dan konsultasi peternakan adalah tatap muka dan kunjungan lapangan untuk mendapat informasi yang lebih spesifik dalam memecahkan masalah teknis dan manajemen peternakan yang dihadapi baik peternakan Sapi, maupun Kambing dan domba.
 - i. Pelayanan penelitian adalah fasilitasi penelitian ataupun kerja praktek langsung sesuai bidang teknis yang diinginkan bagi mahasiswa dan lembaga baik pemerintah maupun swasta.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



5. Lingkup Layanan

1. Penjualan Semen Beku

NO	JENIS SEMEN	PELANGGAN	WAKTU PELAYANAN *)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Sapi Simmental	Dinas,				
2	Sapi Limousin	BPTU,				
3	Sapi Brahman				N2 Cair, Goblet, Canister,	- Tepat Jumlah - Tepat Waktu
4	Sapi Ongole	UPTD,	• 1 – 1.500 dosis = 30 menit	SLTA	Rak Penghitung, Container, Surat/fax,	- Tepat Jenis
5	Sapi Brangus	Swasta(dalam dan luar negeri),	• > 1.500 – 10.000 dosis = 60 menit	S1	Kendaraan roda 4	- Tepat Kualitas
6	Sapi Angus					
7	Sapi FH	Koperasi	• >10.000 – 14.000 dosis = 150 menit			
8	Sapi Madura					
9	Sapi Aceh	Peternak				
10	Kambing PE					
11	Kambing Boer					
12	Kambing Alpine					



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



2. Pelayanan Purna Jual

NO	JENIS PELAYANAN	PELANGGAN	BENTUK PELAYANAN	PELAYANAN (JAM)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Penanganan Semen Beku	Dinas	Pertemuan Teknis Kunungan Lapang				
2	Penanganan Reproduksi						
3	Manajemen Pakan ternak	UPTD	Pengujian mutu semen beku dilapangan			Mikroskop, semen beku, container, N2 cair, bahan presentasi, bahan promosi, kendaraan roda 2 & 4	Permasalahan teknis lapangan segera ditangani
4	Pemeliharaan Ternak						
5	Pasca Pelatihan IB Manajemen IB (PKB dan ATR)	Swasta (dalam dan luar negeri)	Evaluasi Hasil Pelatihan IB/PKB	3-5 hari per jenis layanan	SLTA D 3 S 1 S 2		
6	Program Pemuliaan Ternak/breeding	Koperasi					
7	Pengenalan Produk/aktivitas balai	Peternak					



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



3. Bimbingan Teknis Petugas Teknis Inseminasi Buatan.

NO	JENIS BIMBINGAN	BENTUK PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN (JAM)	WAKTU PELAKSANAAN (MINIMAL/HARI)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Inseminator sapi/Kerbau	Penyampaian teori, praktek di RPH,	1	14	SLTA, D3, S1, S2	Ruangan kelas, asrama, laboratorium, mikroskop, organ reproduksi, sapi betina, RPH, peralatan IB, Kendaraan Roda 4 / Roda 6	Meningkatkan Keterampilan sesuai jenis bimbingan
2	Inseminator Kambing/domba	praktek di laboratorium,		7			
3	PKB	pengenalan organ		14			
4	ATR	reproduksi temak,		10			
5	Penanganan Semen beku	kunjungan lapang dan praktek lapangan. Pelaksanaan per Kelompok		5			
6	Potong kuku	Penyampaian teori dan praktek	1	3	SLTA, D3, S1, S2	Alat potong kuku, sapi, tambang,, alat cukur rambut/ bulu, Jabon jagung / rumput, Alat dokumen tasi, Kebun rumput, peralatan pengolahan lahan kebun HPT, Chopper, Roda 4 / Roda 6	Meningkatnya keterampilan sesuai jenis bimbingan
7	Bull Salon			3			
8	Laboran			3			
9	Bull Master			5			
10	Manajemen Penyediaan Pakan	Pelaksanaan Perorangan	3	5			



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



4. Pengujian Mutu Semen

NO	JENIS KONSULTASI	PELANGGAN	BENTUK PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN (Menit)	WAKTU PELAKSANAAN (JAM)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Motilitas	Dinas, BPTU,	Pemeriksaan semen segar, cair dan beku	30-60	1 – 5	SLTA D3 S1 S2	Mickroskop, Slide,warmer, waterbath, pH meter, spectro photometer, container, Refrigerator, Tabung reaksi, Pinset dan gunting straw, Cover dan objek glass, Peralatan Penampungan.	Pelayanan pengujian sesuai SNI 4869.1: 2008 (sapi)
2	Jumlah konsentrasi sel sperma	UPTD,						
3	Presentase hidup/mati sel sperma	Swasta						
4	Abnormalitas sel sperma	Koperasi Peternak						
5	Derajat keasaman (pH)	Umum						

5. Wisata Pendidikan

NO	JENIS WISATA	PELANGGAN	WAKTU PELAYANAN (JAM)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	PAKET I (Informasi aktivitas audiovisual)	Pelajar, Mahasiswa, Dinas, BPTU, UPTD, Swasta, Petani ternak, Koperasi, peternak	1	SLTA	Ruang pertemuan, areal kegiatan dan audiovisual, sound System	Meningkatkan pengetahuan tentang peternakan dan kegiatan di BIB
2	PAKET II (Informasi aktivitas BIB secara audiovisual + melihat aktivitas secara langsung)		1-2	D3 S1 S2		

6. Pemanfaatan Aset Balai

NO	JENIS KONSULTASI	PELANGGAN	WAKTU PELAYANAN (JAM)	WAKTU PELAKSANAAN (JAM)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Auditorium	Dinas Provinsi/Kabupaten, swasta, koperasi, masyarakat umum.	1	Tergantung kesepakatan	SLTA D3	Ruang pertemuan, Geus House lapangan tenis, volley ball dan kendaraan roda 4 dan 6	Terpenuhinya kepuasan pemangku kepentingan
2	Gedung Workshop						
3	Asrama/Guest house						
4	Sarana Olahraga						
5	Sarana Transportasi						



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



7. Jasa Asistensi dan Konsultasi Peternakan

NO	JENIS KONSULTASI	PELANGGAN	BENTUK PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN (Menit)	WAKTU PELAKSANAAN (HARI)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Pemeliharaan ternak	Dinas	Konsultasi teknis Monitoring Produk BIB di Lapangan	30 - 60	1 - 3	SLTA D3 S1 S2	Peralatan Pemeliharaan Ternak, Peralatan pengolahan pakan, Mikroskop, semen beku, container, N2 cair, bahan presentasi, bahan promosi, kendaraan roda 2 dan 4	Meningkatnya pengetahuan sesuai jenis konsultasi.
2	Manajemen Pakan	BPTU						
3	Pemuliaan ternak/Breeding	UPTD						
4	Penanganan Reproduksi Ternak	Swasta (dalam & luar negeri)						
5	Penanganan Semen Beku	Koperasi						
6	Manajemen Perkantoran	Peternak Umum						

8. Pelayanan Penelitian

NO	JENIS KONSULTASI	PELANGGAN	WAKTU PELAYANAN (Menit)	WAKTU PELAKSANAAN (JAM)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Produksi ternak	Mahasiswa S1* , S2 dan S3	60	Tergantung kesepakatan	SLTA D3 S1 S2	.Sarana dan prasarana yang ada di Laboratorium, Pemasaran dan Informasi, Pemeliharaan Ternak	Terlaksananya kegiatan penelitian
2	Nutrisi ternak						
3	Kualitas Semen						
4	Prosesing semen						
5	Kesehatan Hewan						
6	Pemuliaan Ternak						
7	Ekonomi Peternakan						

* = Tidak dipungut biaya



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



9. Jasa Instruktur dan Juri Kontes Ternak

NO	JENIS JASA	PELANGGAN	WAKTU PELAYANAN (JAM)	WAKTU PELAKSANAAN (JAM)	SDM	SARANA	INDIKATOR PENCAPAIAN
1	Instruktur bidang Manajemen IB	Dinas Provinsi/ Kabupaten, Swasta (dalam dan luar negeri), Koperasi, masyarakat umum.	1		SLTA	Ruang pertemuan, areal kegiatan dan audiovisual, sound System	Meningkatkan pengetahuan tentang peternakan dan kegiatan di BIB
2	Juri Kontes Ternak						



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



B. Prosedur dan Diagram Alir

1. Penjualan semen beku.

- a. Prosedur penjualan langsung (pelanggan datang ke balai)
 - 1) Pemangku kepentingan membuat surat pemesanan ditujukan kepada Kepala Balai;
 - 2) Kepala Balai memberikan persetujuan atau penolakan penjualan kepada pemangku kepentingan; Jika disetujui, Kepala Balai mendisposisikan Kepada Kepala Seksi Jasa Produksi untuk dilayani.
 - 3) Kepala Seksi Jasa Produksi mengonsep, menyiapkan peralatan dan semen beku sesuai dengan permintaan dan persediaan/stock.
 - 4) Staf Jasa Produksi memindahkan semen beku dan storage ke container pelanggan.
 - 5) Kepala Seksi Jasa Produksi mengecek kembali semen beku yang telah disiapkan.
 - 6) Staf Jasa Produksi membuat Berita Acara Penyerahan dan Kartu Petunjuk (BAST dan KP) semen beku serta menandatangani BAST dan KP kepada pelanggan, diteruskan ke Bendahara Penerimaan
 - 7) Bendahara Penerimaan menyiapkan bukti pembelian dan Pelanggan melakukan pembayaran kepada Bendahara Penerimaan dengan menandatangani Bukti Pembayaran, dan diteruskan kepada Kepala Seksi Jasa Produksi/staf
 - 8) Kepala Seksi Jasa Produksi /staf menyerahkan semen beku,
 - 9) Penyimpanan BAST dan KP Semen Beku.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



b. Bagan Alir

Keterangan	PK	KB	JP	BP
1) Pemangku kepentingan membuat surat pemesanan ditujukan kepada Kepala Balai	1			
2) Kepala Balai memberikan persetujuan atau penolakan penjualan kepada pemangku kepentingan. Jika disetujui, Kepala Balai mendisposisikan Kepada Kepala Seksi Jasa Produksi untuk dilayani.		2		
3) Kepala Seksi Jasa Produksi mengonsep, menyiapkan peralatan dan semen beku sesuai dengan permintaan dan persediaan/stock.			3	
4) Staf Jasa Produksi memindahkan semen beku dan storage ke container pelanggan.			4	
5) Kepala Seksi Jasa Produksi mengecek kembali semen beku yang telah disiapkan.			5	
6) Staf Jasa Produksi membuat Berita Acara Penyerahan dan Kartu Petunjuk (BAST dan KP) semen beku serta menandatangani BAST dan KP kepada pelanggan, diteruskan ke Bendahara Penerimaan			6	
7) Bendahara Penerimaan menyiapkan bukti pembelian dan Pelanggan melakukan pembayaran secara langsung kepada Bendahara Penerimaan dengan menandatangani Bukti Pembayaran atau tanda bukti setor uang pembelian dan diteruskan kepada Kepala Seksi Jasa Produksi/staf	7			7
8) Kepala Seksi Jasa Produksi /staf menyerahkan semen beku,	8		8	
9) Penyimpanan BAST dan Kartu Petunjuk (KP) Semen Beku.			9	

Keterangan :

PK = Pemangku Kepentingan

KB = Kepala Balai

JP = Seksi Jasa Produksi

BP = Bendahara Penerima



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



b. Prosedur penjualan tidak langsung

- 1) Pemangku kepentingan mengajukan permohonan pembelian semen beku melalui surat/fax/e-mail/telepon ditujukan kepada Kepala Balai;
- 2) Kepala Balai memberikan persetujuan atau penolakan pembelian semen beku kepada pemangku kepentingan;
- 3) Jika disetujui, Kepala Balai menyampaikan permohonan pembelain tersebut Kepada Kepala Seksi Jasa Produksi untuk dilayani.
- 4) Kepala Seksi Jasa Produksi mengonsep, menyiapkan peralatan dan semen beku sesuai dengan permintaan dan persediaan/stock.
- 5) Pemangku kepentingan melakukan pembayaran melalui transfer ke rekening balai,
- 6) Pemangku kepentingan mengirimkan tanda bukti transfer pembayaran semen beku dan container ke Kepala Seksi Jasa Produksi,
- 7) Kepala Seksi Jasa Produksi /staf mengirimkan semen ebku kepada pemangku kepentingan,

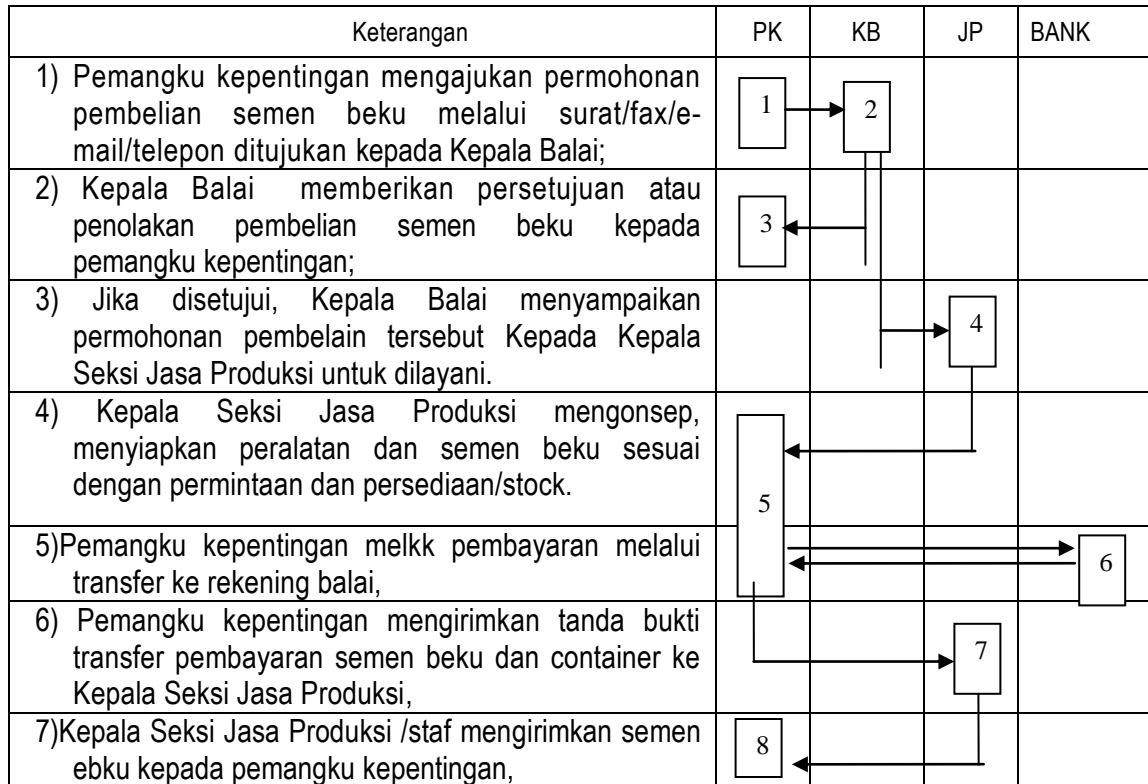


PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



b. Bagan Alir



Keterangan :

PK = Pemangku Kepentingan

KB = Kepala Balai

JP = Seksi Jasa Produksi

BANK = Penerima pembayaran



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



2. Pelayanan Purna Jual

a. Prosedur

- 1) Pemangku kepentingan mengajukan permohonan pelayanan purna jual melalui surat/fax/e-mail/telepon atau langsung disertai bentuk pelayanan teknis yang dikehendaki kepada Kepala BIB Lembang
- 2) Kepala BIB memberikan persetujuan atau penolakan pemberian pelayanan purna jual kepada pemangku kepentingan.
- 3) Jika disetujui, Kepala BIB Lembang menyampaikan permohonan pelayanan purna jual tersebut kepada Kepala Seksi Jasa Produksi;
- 4) Kepala Seksi Jasa Produksi menyampaikan jadwal pelaksanaan pelayanan purna jual kepada pemangku kepentingan;
- 5) Pelaksanaan pelayanan purna jual oleh Kepala Seksi Jasa Produksi kepada Pemangku kepentingan.

b. Bagan Alir

Keterangan	PK	KB	JP
1) Pemangku kepentingan mengajukan permohonan pelayanan purna jual melalui surat/fax/e-mail/telepon atau langsung disertai bentuk pelayanan teknis yang dikehendaki kepada Kepala BIB Lembang	1	2	
2) Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan pemberian pelayanan purna jual kepada pemangku kepentingan.	3		
3) Jika disetujui, Kepala BIB Lembang menyampaikan permohonan pelayanan purna jual tersebut kepada Kepala Seksi Jasa Produksi			4
4) Kepala Seksi Jasa Produksi menyampaikan jadwal pelaksanaan pelayanan purna jual kepada pemangku kepentingan.	5		
5) Pelaksanaan pelayanan purna jual oleh Kepala Seksi Jasa Produksi kepada pemangku kepentingan.	6		

Keterangan:

PK : Pemangku Kepentingan
KB : Kepala BIB Lembang
JP : Kepala Seksi Jasa Produksi



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



3. Bimbingan Teknis Petugas Teknis Inseminasi Buatan

a. Prosedur

- 1) Pemangku kepentingan membuat permohonan mengikuti bimbingan teknis inseminasi buatan melalui surat/telepon/fax/e-mail atau langsung kepada Kepala BIB Lembang.
- 2) Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan permohonan bimbingan teknis inseminasi buatan kepada pemangku kepentingan;
- 3) Jika disetujui, Kepala BIB Lembang menyampaikan permohonan bimbingan teknis inseminasi buatan kepada Kepala Seksi Jasa Produksi;
- 4) Kepala Seksi Jasa Produksi melakukan kesepakatan jadwal dan jenis pelayanan bimbingan dengan pemangku kepentingan.
- 5) Pemangku kepentingan melakukan pembayaran penyediaan jasa bimbingan teknis manajemen inseminasi buatan kepada Bendahara Penerima
- 6) Bukti pembayaran diberikan kepada Kepala Seksi Jasa Produksi;
- 7) Kepala Seksi Jasa Produksi membentuk Tim Pelaksana Bimbingan Teknis;
- 8) Tim Pelaksana Bimbingan Teknis melaksanakan bimbingan dengan pemangku kepentingan.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



b. Bagan Alir

Keterangan	PK	KB	JP	BP	TIM
1) Pemangku kepentingan mem buat permohonan mengikuti bimtek manajemen inseminasi buatan melalui surat/telepon/ fax/e-mail atau langsung kepada Kepala BIB Lembang	1	2			
2) Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan permohonan jasa bimbingan teknis manajemen Inseminasi buatan kepada pemangku kepentingan.	3				
3) Jika disetujui, Kepala BIB menyampaikan permohonan jasa bimbingan teknis manajemen inseminasi buatau kepada Kepala Seksi Jasprod.			4		
4) Kepala Seksi Jasprod melaku-kan kesepakatan jadwal dan jenis pelayanan bimbingan dngan pemangku kepentingan.					
5) Pemangku kepentingan mela kukan pembayaran penyedia an jasa bimbingan teknis manajemen inseminasi buatan kepada Bendahara Penerima	5			6	
6) Bukti pembayaran diberikan kepada Kepala Seksi Jasprod			7		
7) Kepala Seksi Jasa Produksi membentuk TIM Pelaksana Bimbingan Teknis.					8
8) Tim Pelaksana Bimbingan Teknis melaksanakan bimbingan dengan pemangku kepentingan.	9				

Keterangan:

- PK : Pemangku Kepentingan
- KB : Kepala BIB Lembang
- JP : Kepala Seksi Jasa Produksi
- BP : Bendahara Penerima
- TIM : Tim Pelaksana Bimtek



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



4. Pengujian Mutu Semen

c. Prosedur

- 1) Pemangku kepentingan menyerahkan sampel disertai dengan formulir isian permohonan pengujian mutu semen kepada Deputi sampel;
- 2) Deputi sampel menyampaikan permohonan pengujian mutu semen kepada Manajer Teknik;
- 3) Manajer Teknik memberikan persetujuan atau penolakan permohonan pengujian mutu semen kepada pemangku kepentingan ;
- 4) Jika disetujui, Manajer Teknik menyampaikan permohonan pengujian mutu semen kepada Manajer Administrasi/Kepala Subbagia Tata Usaha;
- 5) Manajer Administrasi melakukan kesepakatan jenis pengujian, biaya dan waktu pengujian mutu semen.
- 6) Pemangku kepentingan melakukan pembayaran penyediaan jasa pengujian mutu semen kepada Bendahara penerimaan;
- 7) Bukti pembayaran diberikan kepada Manajer Teknik;
- 8) Manajer Teknik mendelegasikan pemeriksaan mutu semen kepada Deputi dan para Penguji yang berkaitan dengan semen yang akan diuji;
- 9) Deputi dan Penguji melaksanakan pengujian secara professional dan mandiri.
- 10) Hasil pengujian dari Manajer Teknik disampaikan kepada manajer administrasi;
- 11) Manajer administrasi menandatangani Hasil Pengujian kepada Pimpinan Puncak;
- 12) Manajer administrasi menyerahkan hasil pengujian kepada pemangku kepentingan.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



a. Bagan Alir

Keterangan	PK	DS	MT	MA	BP	DSC /B	P	PP
1) Pemangku kepentingan menyerahkan sampel disertai dengan formulir isian permohonan pengujian mutu semen	1	2						
2) Deputi sampel menyampaikan permohonan pengujian mutu semen			3					
3) Manajer Teknik memberikan persetujuan atau penolakan permohonan pengujian mutu semen kepada pemangku kepentingan	4							
4) Jika disetujui, Manajer Teknik menyampaikan permohonan pengujian mutu semen kepada Manajer Administrasi/Kepala Subbagian Tata Usaha;				4				
5) Manajer Administrasi melakukan kesepakatan jenis pengujian, biaya dan waktu pengujian mutu semen.	5			5				
6) Pemangku kepentingan melakukan pembayaran penyediaan jasa pengujian mutu semen kepada Bendahara penerimaan					6			
7) Bukti pembayaran diberikan kepada Manajer Teknik;			7					
8) Manajer Teknik mendelegasikan pemeriksaan mutu semen kepada Deputi dan para Penguji yang berkaitan dengan semen yang akan diuji;						8	8	
9) Deputi dan Penguji melaksanakan pengujian secara professional dan mandiri.						9	9	
10) Hasil pengujian dari Manajer Teknik disampaikan kepada manajer administrasi;			10					
11) Manajer administrasi menandatangani Hasil Pengujian kepada Pimpinan Puncak;				11				12
12) Manajer administrasi menyerahkan hasil pengujian kepada pemangku kepentingan.	13							

Keterangan:

PK : Pemangku Kepentingan
 MT : Manajer Teknik
 DSC/B : Deputi Semen Cair/Beku
 P : Penguji

DS : Deputi Sample
 MA : Manajer Administrasi
 BP : Bendahara Penerima
 PP : Pimpinan Puncak



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



5. Wisata Pendidikan

d. Prosedur

1. Pemangku kepentingan membuat permohonan wisata pendidikan melalui surat/telepon/fax/e-mail atau langsung kepada Kepala BIB;
2. Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan permohonan wisata pendidikan kepada pemangku kepentingan ;
3. Jika disetujui, Kepala BIB menyampaikan permohonan wisata pendidikan kepada Kepala Seksi Jasa Produksi;
4. Pemangku kepentingan melakukan pembayaran jasa wisata pendidikan kepada Bendahara Penerima;
5. Bukti pembayaran diberikan kepada Kepala Seksi Jasa Produksi;
6. Kepala Seksi Jasa Produksi mendelegasikan pelaksanaan wisata pendidikan kepada staf yang berkaitan dengan materi yang diperlukan;
7. Staf yang ditunjuk melaksanakan wisata pendidikan dengan pemangku kepentingan.

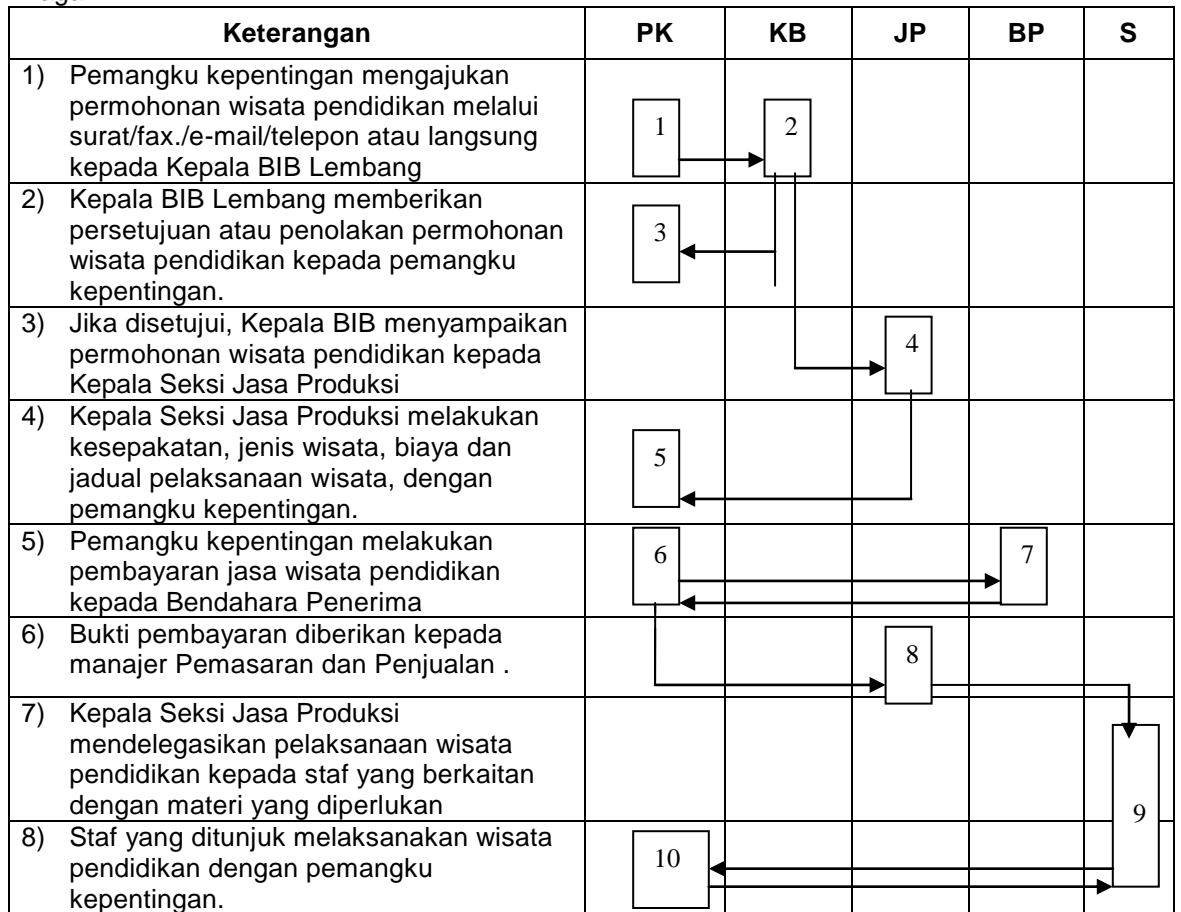


PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



e. Bagan Alir



Keterangan:

PK : Pemangku Kepentingan BP : Bendahara Penerima
 KB : Kepala BIB Lembang S : Staf
 JP : Kepala Seksi Jasa Produksi



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



6. Pemanfaatan Aset Balai

f. Prosedur

- 1) Pemangku kepentingan mengajukan pemanfaatan aset Balai melalui surat/fax/e-mai/telepon atau langsung kepada Kepala BIB lembang;
- 2) Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan penyewaan aset Balai kepada pemangku kepentingan ;
- 3) Jika disetujui, Kepala BIB Lembang menyampaikan permohonan penyewaan aset Balai kepada Kepala Subbagian Tata Usaha;
- 4) Kepala Subbagian Tata Usaha melakukan kesepakatan jadual, jenis dan lama penyewaan aset dengan pemangku kepentingan;
- 5) Pemangku kepentingan melakukan pembayaran penyewaan aset Balai ke Bendahara Penerima;
- 6) Bukti pembayaran diberikan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha;
- 7) Kepala Subbagian Tata Usaha mendelegasikan pada coordinator pemanfaatan aset;
- 8) Koordinator Pemanfaatan aset Balai melaksanakan pelayanan pemanfaatan aset Balai kepada pemangku kepentingan.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



7. Pelayanan Asistensi dan Konsultasi Peternakan

a. Prosedur

1. Pemangku kepentingan membuat permohonan penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan melalui surat/telepon/fax/e-mail atau langsung kepada Kepala BIB Lembang;
2. Kepala BIB memberikan persetujuan atau penolakan penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan pada pemangku kepentingan;
3. Jika disetujui, Kepala BIB Lembang menyampaikan permohonan penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan kepada Kepala Seksi Yantek;
4. Kepala Seksi Yantek melakukan kesepakatan jadwal dan jenis asistensi dan konsultasi peternakan dengan pemangku kepentingan;
5. Pemangku kepentingan melakukan pembayaran penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan ke Bendahara Penerima;
6. Bukti pembayaran diberikan kepada Kepala Seksi Yantek;
7. Kepala Seksi Yantek menugaskan staf sebagai pelaksana asistensi dan konsultasi peternakan;
8. Staf yang ditunjuk melaksanakan asistensi dan konsultasi peternakan dengan pemangku kepentingan.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



b. Bagan Alir

Keterangan	PK	KB	YANTEK	BP	S
1) Pemangku kepentingan membuat permohonan penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan melalui surat/telepon/fax/e-mail atau langsung kepada Kepala BIB Lembang	1	2			
2) Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan k kepada pemangku kepentingan.	3				
3) Jika disetujui, Kepala BIB Menyampaikan permohonan penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan kepada Kepala Seksi Yantek;			4		
4) Kepala Seksi Yantek melakukan kesepakatan jadwal dan jenis asistensi dan konsultasi peternakan dengan pemangku kepentingan.	5				
5) Pemangku kepentingan melakukan pembayaran penyediaan tenaga asistensi dan konsultasi peternakan ke Bendahara Penerima.	6			7	
6) Bukti Pembayaran diberikan kepada Kepala Seksi Yantek;			8		
7) Kepala Seksi Yantek menugaskan staf sebagai pelaksana asistensi dan konsultasi peternakan					9
8) Staf yang ditunjuk melaksanakan asistensi dan konsultasi peternakan dengan pemangku kepentingan	10				

Keterangan:

PK : Pemangku Kepentingan BP : Bendahara Penerima
 KB : Kepala BIB Lembang S : Staf
 YANTEK : Kepala Seksi Yantek Pemeliharaan Ternak/Produksi Semen



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



8. Pelayanan Penelitian

a. Prosedur

1. Pemangku kepentingan membuat permohonan pelayanan penelitian melalui staf/fax/email/Telepon atau langsung kepada Kepala BIB Lembang
2. Kepala BIB memberikan persetujuan atau penolakan permohonan pelayanan penelitian kepada pemangku kepentingan.
3. Jika disetujui, Kepala BIB menyampaikan permohonan pelayanan penelitian kepada Kepala Seksi Yantek.
4. Kepala Seksi Yantek melakukan kesepakatan jadwal dan jenis pelayanan penelitian dengan pemangku kepentingan.
5. Pemangku kepentingan melakukan pembayaran pelayanan penelitian kepada Bendahara Penerima;
6. Bukti Pembayaran diberikan kepada Kepala Seksi Yantek;
7. Kepala Seksi Yantek menyampaikan kepada Pemangku kepentingan untuk melaksanakan penelitian.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



b. Bagan Alir

Keterangan	PK	KB	YANTEK	BP
1) Pemangku kepentingan membuat permohonan pelayanan penelitian melalui Surat/Fax/email/Telepon atau langsung ke Ka BIB Lembang	1	2		
2) Kepala BIB Lembang memberikan Persetujuan atau penolakan permohonan pelayanan penelitian kepada pemangku kepentingan	3			
3) Jika disetujui, Kepala BIB menyam paikan permohonan pelayanan penelitian kepada Kasi Yantek			4	
4) Kepala Seksi Yantek melakukan kesepakatan jadwal dan jenis pelayanan penelitian dengan pemangku kepentingan.	5			
5) Pemangku kepentingan melakukan pembayaran pelayanan penelitian kepada Bendahara Penerima				6
6) Bukti pembayaran diberikan kepada Kepala Seksi Yantek			7	
7) Kasi Yantek menyampaikan kepada pemangku kepentingan untuk melaksanakan penelitian.	8			

Keterangan:

PK : Pemangku Kepentingan BP : Bendahara Penerima
 KB : Kepala BIB Lembang S : Staf
 YANTEK : Kepala Seksi Yantek Pemeliharaan Ternak/Produksi Semen



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
 Edisi/Revisi : A/ 0
 Berlaku sejak :
 Halaman : dari
 Paraf :



9. Pelayanan Instruktur dan Juri Kontes

h. Prosedur

- 1) Pemangku kepentingan membuat permohonan penyediaan tenaga instruktur dan atau juri kontes ternak melalui surat/ telepon/fax/e-mail atau langsung kepada Kepala BIB Lembang.
- 2) Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan penyediaan tenaga instruktur dan atau juri kontes ternak kepada pemangku kepentingan,
- 3) Jika disetujui, Kepala BIB Lembang menyampaikan permohonan penyediaan tenaga instruktur dan atau juri kontes ternak kepada Kepala Jasa Produksi;
- 4) Kepala Seksi Jasa Produksi melakukan kesepakatan jadwal dan jenis instruktur dan atau juri kontes ternak dengan pemangku kepentingan,
- 5) Kepala Seksi Jasa Produksi menugaskan staf sebagai instruktur dan atau juri kontes ternak,
- 6) Staf yang ditunjuk melaksanakan instruktur dan atau juri kontes ternak dengan pemangku kepentingan.

i. Bagan Alir

Keterangan	PK	KB	JP	BP	S
1) Pemangku kepentingan membuat permohonan penyediaan tenaga instruktur dan atau juri kontes ternak melalui surat/telepon/fax/e-mail atau langsung kepada Kepala BIB Lembang	1	2			
2) Kepala BIB Lembang memberikan persetujuan atau penolakan penyediaan tenaga instruktur dan atau juri kontes ternak kepada Kepala Seksi Jasa Produksi,					
3) Jika disetujui, Kepala BIB Lembang menyampaikan permohonan penyediaan tenaga instruktur dan atau juri kontes ternak kepada Kepala Jasa Produksi;	3				
4) Kepala Seksi Jasa Produksi melakukan kesepakatan jadwal dan jenis instruktur dan atau juri kontes ternak dengan pemangku kepentingan,	5		4		
5) Kepala Seksi Jasa Produksi menugaskan staf sebagai instruktur dan atau juri kontes ternak,					6
6) Staf yang ditunjuk melaksanakan instruktur dan atau juri kontes ternak dengan pemangku kepentingan.	7				

Keterangan:

PK : Pemangku Kepentingan
 KB : Kepala BIB Lembang

JP: Kepala Seksi Jasa Produksi
 S : Staf



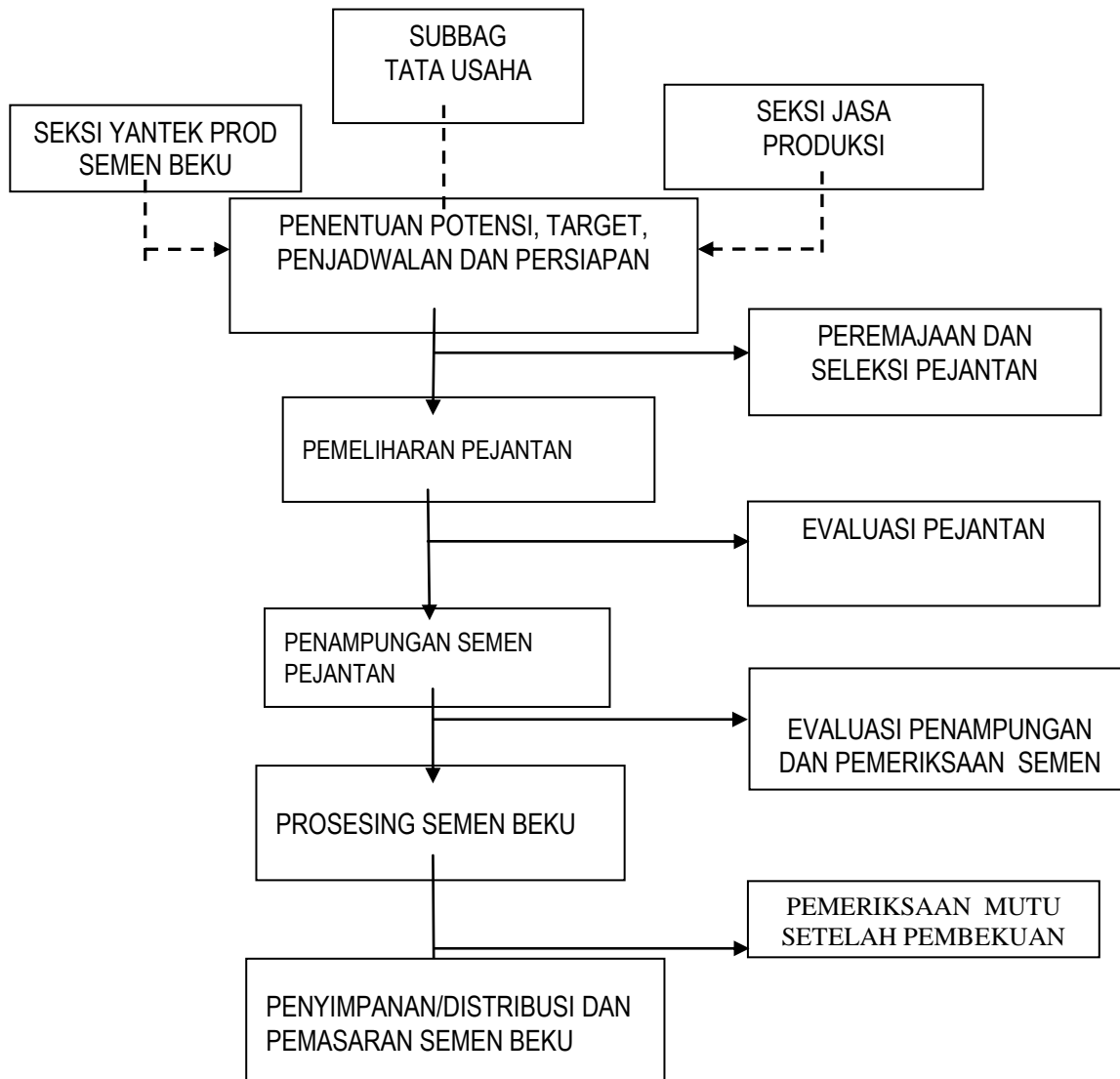
PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



DIAGRAM ALIR

PROSES PRODUKSI, DISTRIBUSI DAN PEMASARAN SEMEN BEKU





PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



1. Tujuan :

Prosedur ini disusun untuk mengatur tata cara produksi, Distribusi dan Pemasaran semen beku sehingga diperoleh produk yang sesuai dengan SNI-4869-1-2008 untuk semen beku Sapi dan SNI-4869-2-2008 untuk semen beku Kerbau.

2. Ruang Lingkup :

Prosedur ini dipakai untuk melakukan proses Produksi, Distribusi dan Pemasaran Semen Beku

3. Referensi / Acuan :

SNI-4869-1-2008 untuk semen beku Sapi dan SNI-4869-2-2008 untuk semen beku Kerbau
Pedoman mutu
Juknis Produksi Semen Beku

4. Definisi :

- Produksi Semen Beku merupakan suatu metode untuk membekukan semen.
- Distribusi dan Pemasaran semen beku merupakan kegiatan untuk mengedarkan semen beku ke Instansi yang ditetapkan sebagai penerima alokasi semen beku dari Pusat atau melalui pola kerjasama operasional pemanfaatan Asset (KSO) dengan Mitra Kerja serta melalui penjualan langsung.

5. Prosedur

5.1 Perencanaan Produksi Semen Beku sesuai dengan Target (DIPA dan KSO) dan potensi pejection. Kepala Balai, Kasubbag TU, Kasie Yantek Pemeliharaan Ternak, Kasie Yantek Produksi, Kasie Jasa Produksi merencanakan Produksi Semen beku.

5.2 Koordinasi seksi, Kepala Balai, Kasubbag T U, dan Pejabat Fungsional
Diadakan rapat koordinasi antara bagian untuk memenuhi target produksi.

5.3 Tahapan Pencapaian Produksi sesuai dengan Target dan Kontrak
Bagian Yantek Seksi Produksi semen beku membuat tahapan pencapaian target. Subbag TU, melakukan kontrak pengadaan barang dan Seksi Jasa Produksi melakukan penjualan semen beku dengan pihak-pihak terkait.

5.4 Produksi Semen Beku

Seksi Yantek Produksi Semen memproduksi semen beku. Dilakukan pemantauan proses produksi semen, produk yang dihasilkan sesuai SNI 4869-1-2008 untuk semen beku sapi dan SNI 4869-2-2008 untuk semen beku Kerbau, yang dijamin mutunya oleh Lab Pengujian Mutu Semen ISO/IEC 17025 : 2008. . Proses produksi semen dilakukan sesuai dengan Instruksi Kerja no. IK-4.2.1.a tentang proses produksi semen beku.

5.5 Distribusi semen beku sesuai Target

Seksi Jasa Produksi memasarkan produk semen beku sesuai dengan target.
Dilakukan pemantauan distribusi semen beku.

5.6 Evaluasi

Evaluasi mutu produk semen dilakukan melalui pemeriksaan semen beku, sebelum di distribusikan. .Pemeriksaan kualitas semen beku dilakukan sesuai dengan Instruksi Kerja no.IK-4.2.1.b

6. Lampiran

- Instruksi kerja no. IK-4.2.1.a tentang proses produksi dan Distribuai/pemasaran semen beku.
- Instruksi kerja no. IK-4.2.1.b tentang pengujian mutu semen beku
- Lampiran, Form- . Formulir Perencanaan produksi semen beku
- Lampiran, Form- . Formulir kontrak pengadaan barang dan jasa
- Lampiran, Form . Distribusi dan Pemasaran semen beku

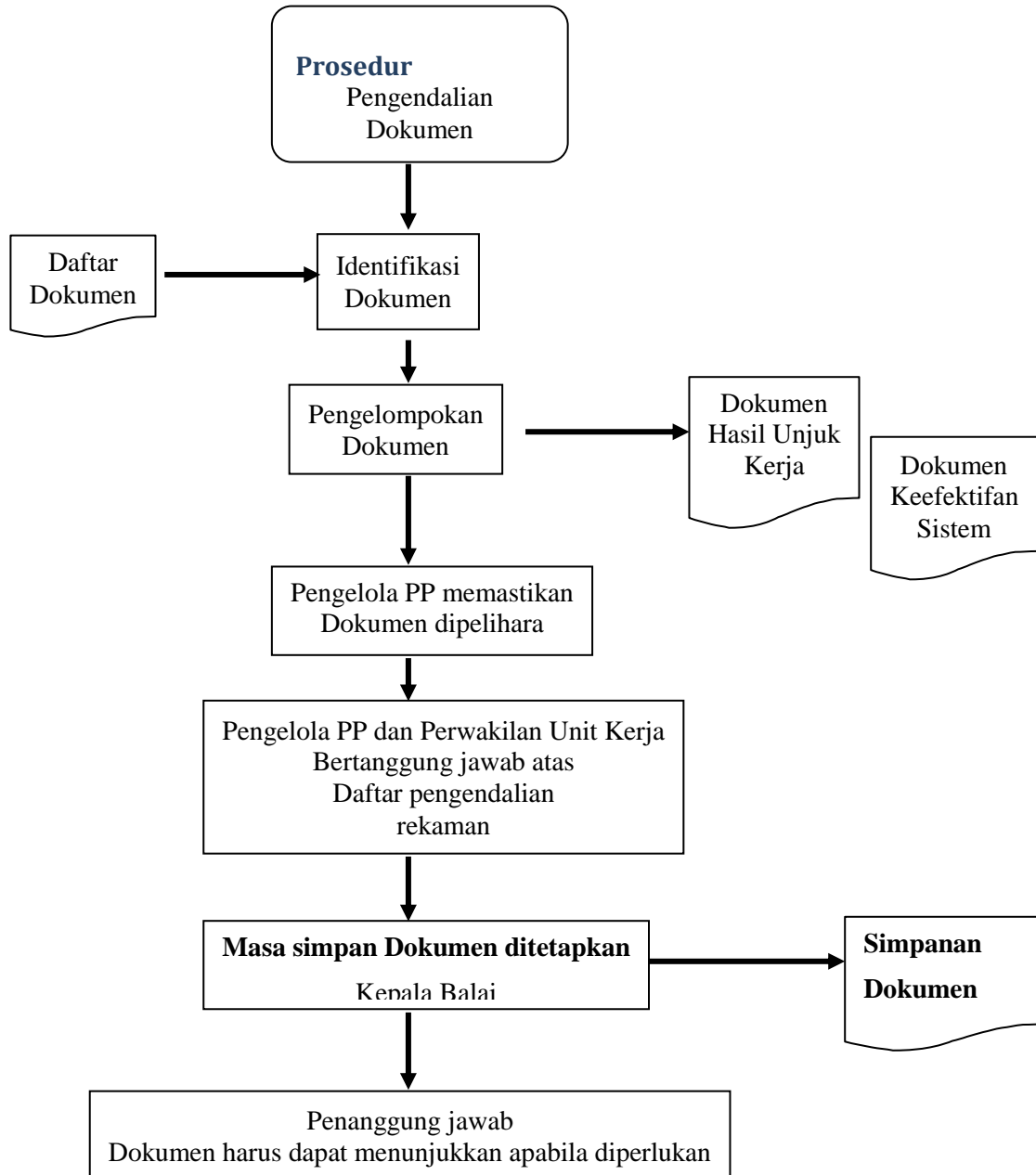


PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



DIAGRAM ALIR PENGENDALIAN DOKUMEN





PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



1. **Tujuan :**
Prosedur ini disusun untuk memberikan bantuan tata cara pengelolaan Dokumen/rekaman mulai dari identifikasi, menyimpan, memelihara, dan memusnahkan dokumen/rekaman yang digunakan dalam Sistem Manajemen Pelayanan Publik.
2. **Ruang Lingkup :**
Mencakup semua dokumen sistem Pelayanan Publik, meliputi Panduan Mutu, Prosedur Operasional Pelayanan Publik (POPP), Intruksi Kerja, dan Form serta rekaman yang dapat memberikan bukti kesesuaian aktifitas dan hasilnya memenuhi persyaratan sesuai Sistem Pelayanan Publik yang diterapkan di BIB Lembang.
3. **Referensi :**
Pedoman mutu - Pengendalian Dokumen/Rekaman.
4. **Definisi :**
Lembaga adalah Balai Inseminasi Buatan (BIB) Lembang yang sesuai dengan pedoman mutu.
5. **Prosedur**
 - 5.1. Dokumen sistem pelayanan Publik/Rekaman harus dipelihara agar memberikan bukti obyektif mengenai kesesuaian proses dan layanan produksi semen beku, layanan Bimbingan Teknis (BIMTEK), Layanan Purna Jual, layanan jasa wisata, layanan jasa pengujian mutu semen layanan Bimbingan dan Konsultasi Peternakan, layanan Jasa Penelitian, layanan instruktur dan Juri Kontes, sehingga memberikan bukti efektifitas dari pelaksanaan Sistem Manajemen Pelayanan Publik.
 - 5.2. Pengelompokan Dokumen/rekaman.
 - a. Rekaman yang menunjukkan hasil kinerja antara lain :
 - 1) Laporan hasil produksi semen beku, jasa bimbingan teknis, jasa wisata peternakan, dan jasa pengujian mutu semen
 - 2) Laporan penilaian pemasok (Supplier).
 - 3) Laporan pengendalian proses produksi semen beku, jasa bimbingan teknis, jasa wisata peternakan, dan jasa pengujian mutu semen
 - 4) Laporan pengendalian produk produksi semen beku, jasa bimbingan teknis, jasa wisata peternakan, dan jasa pengujian mutu semen
 - 5) Hasil pertemuan atau rapat rutin, bulanan di Unit Kerja.
 - 6) Laporan kondisi peralatan atau mesin.
 - 7) Laporan lain yang relevan.
 - b. Dokumen yang menunjukkan keefektifan Sistem Manajemen Pelayanan Publik antara lain
 - 1) Laporan Hasil Audit
 - 2) Laporan Hasil Tinjauan Manajemen (*Management Review*).
 - 5.3. Semua dokumen/rekaman mengenai Sistem Pelayanan Publik harus mudah dibaca dengan jelas dan diberi nomor, tanggal, judul, dan tanda tangan pembuat rekaman yang sesuai untuk proses identifikasi.
 - 5.4. Petugas Pengelola Pelayanan Publik dan Perwakilan Unit Kerja harus memastikan bahwa semua dokumen/rekaman yang diperlukan pada operasional Sistem Pelayanan Publik dipelihara dengan baik dengan mengatur tempat penyimpanan, penanggung jawab serta mempergunakan alat atau metode yang memudahkan untuk menemukan bukti rekaman pada saat rekaman tersebut dibutuhkan.



PROSEDUR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK (POPP)

Nomor : POPP Standar Pelayanan Minimal
Edisi/Revisi : A/ 0
Berlaku sejak :
Halaman : dari
Paraf :



- 5.5. Sesuai dengan hal tersebut di atas maka Petugas Pengelola Pelayanan Publik harus mendapatkan salinan daftar dokumen/rekaman dari bagian-bagian unit kerja. Petugas Pengelola Pelayanan Publik dan Perwakilan Unit kerja bertanggung jawab atas pengendalian daftar dokumen/rekaman.
- 5.6. Masa simpan dokumen/rekaman dengan mengingat faktor-faktor antara lain peraturan pemerintah, jenis dokumen/rekaman, persyaratan pelanggan dan pedoman masa simpan yang disepakati dan ditetapkan oleh Petugas Pengelola Pelayanan Publik
- 5.7. Pemegang dokumen/rekaman yang disebutkan pada daftar dokumen/rekaman harus bertanggung jawab bahwa dokumen/rekaman yang ditentukan benar-benar dipelihara selama masa simpan.
- 5.8. Pemegang dokumen/rekaman bertanggung jawab bahwa bila dokumen/rekaman di perlukan, dapat segera menunjukkan dan memelihara dengan metode yang baik.
- 5.9. Semua dokumen/rekaman ditetapkan batas minimal masa simpan sesuai dengan jenis rekaman dan peraturan yang berlaku dan tetap dijaga pemeliharaannya.
- 5.10. Bila rekaman berupa dokumen/rekaman kontrak, maka dokumen/rekaman harus tersedia bagi pelanggan (customer).
- 5.11. Sesudah masa simpan terlampaui, maka pengendali dokumen/rekaman bertanggung jawab untuk menetapkan tindakan seperti pemusnahan atau sebagai referensi terhadap rekaman tersebut.

6. Lampiran

1. Lampiran 1. Daftar Dokumen Panduan Mutu Sistem Pelayanan Publik,
2. Lampiran 2. Daftar Dokumen Prosedur Operasional Pelayanan Publik,
3. Lampiran 3. Daftar Dokumen Intruksi Kerja Pelayanan Publik,
4. Lampiran 4. Formulir Daftar Rekaman pada Unit Kerja
5. Lampiran 5. Formulir Daftar Induk Rekaman