



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN  
REPUBLIK INDONESIA

# STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN PUBLIK BPPP AMBON

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN PEGEMBANGAN DAN PENYULUHAN SDM KP  
PUSAT PELATIHAN DAN PENYULUHAN KP  
BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON**

## **STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN PUBLIK BPPP AMBON**

### **1.1 PENGERTIAN UMUM**

Dalam Standar Pelayanan Pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon ini dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan Pelatihan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon;
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata untuk kegiatan pelayanan publik;
4. Organisasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;

5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
6. Masyarakat pengguna adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
7. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Persyaratan adalah syarat harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
9. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
10. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
11. Biaya atau tarif adalah besaran dana pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif;
12. Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Sarana prasarana, dan atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan kemampuan pelayanan;
14. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki para pelaksana pelayanan yang meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku;

15. Pengawasan internal adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja untuk mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pelayanan publik;
16. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada instansi/ lembaga atau masyarakat pengguna;
17. Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik;
18. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan dan kepastian untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya;
19. Evaluasi kinerja pelaksana adalah hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu;

Penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang yang berimplikasi pada terjadinya stigma negative aparatur/ instansi pemerintah di mata masyarakat. Kondisi ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan pelayanan yang optimal sekaligus membangun kepercayaan masyarakat.

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon merupakan unit kerja di Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik yaitu

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh BPPP Ambon adalah pelayanan pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi di bidang kelautan dan perikanan.

Reformasi birokrasi yang telah dicanangkan dan diimplementasikan, mengharuskan setiap satuan kerja untuk lebih transparan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi-informasi yang terkait pelayanan yang diberikan, meliputi dasar hukum pelayanan, jenis-jenis pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan, biaya layanan, kompetensi petugas pemberi layanan, serta terpenting adalah jaminan atau komitmen pemberi layanan bahwa pelayanan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang pelatihan, BPPP Ambon memandang perlu dan berkomitmen untuk disusun, ditetapkan dan diimplementasikannya suatu Standar Pelayanan Pelatihan. Standar Pelayanan Pelatihan adalah tolak ukur kinerja pelayanan pelatihan yang diselenggarakan oleh unit kerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

Penyusunan, penetapan, dan implementasi Standar Pelayanan Pelatihan dimaksudkan:

1. Sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja di lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon dalam pelaksanaan pelayanan terkait pelayanan kepada masyarakat pengguna (government to citizen) dalam pelaksanaan pelatihan;
2. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon;

Adapun tujuannya adalah untuk memastikan bahwa disetiap pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terpenuhi kondisi minimal yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggarakannya proses pelayanan yang memadai.

## **1.3. SASARAN**

Sasaran Standar Pelayanan Pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BPPP Ambon;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik BPPP Ambon yang layak, sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan/ kelembagaan yang baik, dan sesuai pula dengan peraturan perundang-undangan dalam rangka

perlindungan hak/ kewajiban dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **1.4. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Standar Pelayanan Pelatihan ini meliputi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan, produk pelayanan, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang kompetensi dan jumlah pelaksana, pengawasan dan pembinaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Pelayanan BPPP Ambon sesuai tugas dan fungsinya berdasarkan Permen KP No 33 Tahun 2017 yang merupakan perubahan atas Permen KP No.32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah melaksanakan bimbingan serta pelatihan teknis dan manajerial di bidang teknis kelautan dan perikanan berupa Pelatihan Basic Safety Training (BST).

## **II. VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN**

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai fungsinya, pelayanan publik dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon mengacu pada:

### **2.1. VISI**

Terciptanya sumberdaya manusia perikanan professional, bertanggungjawab terhadap lingkungan dan kelestarian sumberdaya perikanan dan kelautan

### **2.2. MISI**

1. Meningkatkan profesionalisme sumberdaya manusia Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon;
2. Meningkatkan daya guna sarana dan prasarana pelatihan dan penyuluhan
3. Menjalin hubungan kerjasama dengan lembaga pendidikan perikanan serta mewujudkan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon sebagai mitra masyarakat perikanan.

### **2.3. MOTTO PELAYANAN**

1. Tanggap
2. Cepat
3. Mudah
4. Kompeten



## **2.4. MAKLUMAT PELAYANAN**

“Kami Penyelenggara Pelayanan Publik BPPP Ambon, menyatakan :

1. Sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus
3. Bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar”

### **III. STANDAR PELAYANAN**

#### **3.1. DASAR HUKUM**

Dasar hukum yang melandasi pelayanan publik berdasarkan tugas, fungsi, dan tanggungjawab organisasi Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon sebagai berikut:

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
3. PP No. 19 Tahun 2006 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan
4. Peraturan Menteri PAN No.PER/20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan
5. Standar Pelayanan Publik
6. Permen PAN No.13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan partisipasi masyarakat
7. Permen KP No. 02 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
8. Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan
11. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

### 3.2 PERSYARATAN

Persyaratan untuk pelayanan pelatihan berupa Basic Safety Training (BST) mengacu kepada ketentuan-ketentuan peraturan perundangan sesuai dasar hukum adalah sebagai berikut:

1. Umur tidak kurang dari 16 tahun;
2. Berijazah minimal SLTP/Madrasah Tsanawiyah (MTs);
3. Sertifikat Kesehatan pelaut dari Rumah Sakit atau Lembaga kesehatan lainnya yang mendapat pengakuan/penetapan/penunjukan dari dokter yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut;
4. Surat kenal lahir/Akte kelahiran;
5. Tanda pengenal yang sah, KTP/SIM;
6. Lulus seleksi penerimaan peserta pelatihan.

Peserta menyerahkan copy dokumen sebagai berikut :

- KTP;
- Akte kelahiran;
- Kartu keluarga;
- Surat keterangan sehat (**tidak buta warna**)
- Ijazah terakhir minimal SLTP / Madrasah Tsanawiyah (MTs);
- Sertifikat BST (bagi peserta revalidasi);
- Sertifikat kepelautan lainnya (apabila ada);
- Pas foto terakhir ukuran 3 x 4 (1 lembar)

### **3.3. SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR**

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.

Sistem pelayanan publik yang digunakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon adalah sistem manajemen mutu ISO.9001-2015.

Mekanisme pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di masing-masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur.

### **3.4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

Jangka waktu penyelesaian pelayanan:

1. Jam Pelayanan
  - Senin-Kamis : Jam 08.00 s.d 16.00 WIT
  - Jumat : Jam 08.00 s.d 16.30 WIT
  - Sabtu-Minggu dapat menghubungi no Whatsapp : +62 821 3399 9788
  - *Extra Time*/Waktu tambahan layanan diluar jam pelayanan 30 menit setelah jam operasional pelayanan
  - Ketetapan Jam pelayanan tersebut merupakan tindak lanjut dari masukan stakeholder dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik BPPP Ambon Tahun 2023.
2. Pelatihan dilaksanakan selama 8 (delapan) hari
3. Sertifikat BST diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan setelah dinyatakan lulus ujian

### 3.5. BIAYA/ TARIF

Biaya/ tarif yang dikenakan kepada peserta pelatihan di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon didasarkan pada PP No. 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan, biayanya pelatihan BST sebesar Rp. 1.400.000,00 per orang per 8 hari.

Biaya tersebut digunakan untuk :

**Tabel 1.** Rencana Anggaran Biaya Pelatihan BST per orang

No.	Rincian Belanja	Rincian	Volume	Harga Satuan	Jumlah Harga
		Perhitungan			
<b>I.</b>	<b>BELANJA BAHAN</b>				<b>635.800</b>
1.	ATK	1 PKT x 1 KEG	1 PKT	46.800	46.800
2.	Bahan Komputer	1 PKT x 1 KEG	1 PKT	21.000	21.000
3.	Penggandaan Bahan Ajar	1 ORG x 1 KEG	1 PAK	100.000	100.000
4.	Penggandaan Laporan	1 PKT x 1 KEG	1 PKT	8.000	8.000
5.	Seminar Kit	1 ORG x 1 KEG	1 PAK	60.000	60.000
6.	Bahan Praktek	1 ORG x 1 KEG	1 PKT	400.000	400.000
<b>II.</b>	<b>BELANJA HONOR OUTPUT KEGIATAN</b>				<b>60.750</b>
1.	Ketua Penyelenggara Kegiatan Diklat	1 ORG x 1 KEG	1 PAKET	25.000	25.000
2.	Sekretaris Penyelenggara Kegiatan Diklat	1 ORG x 1 KEG	1 PAKET	18.750	18.750
3.	Anggota Penyelenggara Kegiatan Diklat	1 ORG x 1 KEG	1 PAKET	17.000	17.000
<b>III.</b>	<b>BELANJA BARANG NON OPERASIONAL LAINNYA</b>				<b>25.000</b>
1.	Penggantian Sertifikat ke Hubla	1 ORG x 1 KEG	1 OK	25.000	25.000
<b>IV.</b>	<b>BELANJA JASA PROFESI</b>				<b>465.000</b>
1.	Pencucian Wearpack	1 ORG x 1 KEG	1 PKT	15.000	15.000
2.	Honor Pelatih	1 ORG x 1 KEG	1 OJ	450.000	450.000
<b>V.</b>	<b>BELANJA PERJALANAN DINAS BIASA</b>				<b>213.450</b>
1.	Perjalanan Panitia Ke Jakarta	1 ORG x 1 KEG	1 OK	213.450	213.450
<b>JUMLAH TOTAL :</b>					<b>1.400.000</b>

Biaya belum termasuk konsumsi dan akomodasi.

### 3.6. PRODUK PELAYANAN

Produk pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon didasarkan pada Permen KP No. 33 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan dan Kepmen Kp No. 54 Tahun 2022 tentang nama layanan publik dan produk layanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan berupa Pelatihan Basic Safety Training (BST).

### **3.7. SARANA, PRASARANA DAN/ ATAU FASILITAS**

Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon, meliputi:

1. Ruangan/ konter pelayanan (sekretariat BST) yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu ber-AC, sarana pengaduan, dan penyampaian sarana maupun kritik;
2. Peralatan Pelatihan Basic Safety Training (BST) sesuai ketentuan dalam IMO Model Course 1.13, 1.19, 1.20, 1.21;
3. Ruang Kelas Pelatihan ber-AC
4. Ruang Klinik Kesehatan
5. Tersedia Ruang Pengaduan

### **3.8. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA**

#### A. Kompetensi Petugas Pelaksana

Kompetensi petugas pelaksana untuk melakukan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terdiri dari memiliki kompetensi menerapkan **5 S ( Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)**.

#### B. Kompetensi Pelatih

Tenaga pelatih BST berasal dari BPPP Ambon memiliki sertifikat pelatihan yang terdiri dari :

1. BST
2. ANKAPIN I
3. ANKAPIN II
4. IMO Model Course 6.09
5. IMO Course 3.12
6. IMO Course 6.10

Sedangkan tenaga pelatih yang berasal dari luar instansi memiliki sertifikat pelatihan yang terdiri dari :

1. ToT BST
2. ATKAPIN I
3. ANKAPIN II
6. IMO Model Course 6.09 dan
7. IMO Model Course 3.12

### **3.9. PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III, dan pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon II, selanjutnya kepala pusat sebagai pejabat eselon II diawasi oleh Kepala BRSDM KP selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat Jenderal KKP.

### **3.10. PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon mempunyai mekanisme pengaduan, saran dan masukan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai hak sebagai berikut:

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. Mendapat perlindungan dan/ atau pemenuhan pelayanan;
4. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
5. Memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
7. Melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan;
8. Mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan



Pengaduan dapat diajukan oleh setiap penerima layanan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak dilayani sedangkan tanggapan terhadap pengaduan tersebut dilaksanakan paling lambat 14 (empat belas) hari setelah menerima pengaduan.

Pengaduan dapat dilakukan dengan cara:

1. Pengaduan secara tertulis di kotak pengaduan/ saran memuat;
  1. Identitas lengkap pengadu;
  2. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  3. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  4. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
  5. Pengaduan melalui telepon/sms/whatsapp di nomor +62 821-3399-9788 dan melalui website Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon di <https://kkp.go.id/brsdm/bp3ambon>
2. Pengaduan secara online pada aplikasi SPAN Laporan! pada link <https://www.lapor.go.id/> yang memuat ;
  1. Judul laporan
  2. Isi laporan
  3. Sumber laporan

Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara

sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.

### **3.11. JUMLAH PELAKSANA**

Jumlah pelaksana untuk melakukan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terdiri dari tenaga fungsional dan petugas administrasi.

### **3.12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN**

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan. Waktu yang dijanjikan adalah 45 menit untuk pelayanan pendaftaran BST. Apabila BPPP Ambon tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, maka BPPP Ambon akan memberikan kompensasi berupa ballpen dan blocknote kepada pengguna layanan.

### **3.13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN**

Peserta yang mengikuti Pelatihan BST dan dinyatakan Lulus akan mendapatkan sertifikat yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon dapat diperiksa keasliannya melalui alamat website <https://pelaut.dephub.go.id/>

### **3.14 EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN**

Pelaksana pelayanan pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terdiri dari pejabat dan/ atau pegawai Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan pelatihan memiliki hak untuk memberikan pelayanan tanpa ada hambatan pihak lain yang bukan tugasnya; menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kewajiban yang diembankan kepada pelaksana layanan antara lain adalah melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang ditetapkan; memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; memenuhi panggilan untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang; memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Kepala BPPP Ambon secara berkala.

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan berdasarkan dengan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu.

Kepala Balai menetapkan tim yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja penerapan Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui komitmen pelaksana layanan dalam mendukung keberhasilan pencapaian dan dampak pelayanan yang diselenggarakan. Jika hasil evaluasi masyarakat terdapat kekurangan sesuai Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon, maka BPPP Ambon harus menindaklanjuti sehingga penerapan Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon dapat berjalan sesuai ketentuan. Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana standar pelayanan pelatihan Basic Safety Training BPPP Ambon dilakukan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Mekanisme pelaksanaan evaluasi meliputi :

1. Waktu pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala oleh Tim Pelayanan Publik paling lambat 1 tahun sekali, metode evaluasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil evaluasi dengan rumusan Standar Pelayanan untuk memperoleh kesimpulan tentang keberhasilan kinerja pelaksana pelayanan;
2. Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon sekaligus untuk peningkatan kualitas Evaluasi harus melibatkan para stakeholder, khususnya penerima layanan;
3. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021, BPPP Ambon akan terus meningkatkan atau lebih aktif dalam melakukan promosi BST milik BPPP Ambon sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan yang diberikan. BPPP Ambon juga memperoleh nilai SKM sebesar 86,139 dan masuk dalam kategori A yaitu sangat baik. Akan tetapi komitmen BPPP Ambon untuk terus meningkatkan pelayanan yang bermutu sehingga kebutuhan masyarakat akan layanan yang diberikan dapat terpenuhi dengan baik.

Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana standar pelayanan pelatihan Basic Safety Training BPPP Ambon juga akan mengakomodir hasil keluhan dari stakeholder berupa:

1. Keluhan yang bersifat membangun yang mengandung informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh petugas pelayanan publik yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat dan negara.
2. Sumbang saran, kritik, gagasan yang membangun yang mengandung informasi yang bermanfaat bagi perbaikan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Ambon, 1 Desember 2023

Kepala BPPP Ambon



Abubakar, S.St.Pi,M.Si

