



**PENGUMUMAN**  
**NOMOR : 125/BRSDM-BRBIH/OT.710/I/2024**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN**  
**PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS**  
**(PELATIHAN TINGKAT DASAR)**  
**PADA BALAI RISET BUDIDAYA IKAN HIAS**

Mengganti standar pelayanan publik sebelumnya B.871/BRSDM-BRBIH/OT.710/VIII/2023 tanggal 02 Agustus 2023. Untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Riset Budidaya Ikan Hias dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik di Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Standar Pelayanan Publik Balai Riset Budidaya Ikan Hias meliputi Layanan Pendidikan dan Pelatihan Teknis.

**PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT) :**

**I. PERSYARATAN LAYANAN**

1. Mengajukan surat permohonan Pendidikan dan Pelatihan ditujukan kepada : Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias
2. Persyaratan Umum :
  - 1) Peserta pelatihan mengajukan surat resmi untuk Pendidikan dan Pelatihan Teknis
  - 2) Jam pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Pelatihan Tingkat Dasar) pada BRBIH:  
Waktu pelayanan setiap hari kerja (kecuali hari libur)  
**Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB** (Istirahat jam 12.00 s/d 13.00)  
**Jumat : 08.00 – 16.00 WIB** (Istirahat jam 11.30 s/d 13.00)

## II. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

### 1. Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Teknis

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Peserta	Kepala Subbagian Umum	Subkoord Yantek dan Instruktur	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Peserta mengajukan surat resmi untuk Pendidikan dan Pelatihan Teknis ditujukan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias	Mulai			Surat	10 menit	Data
2	Kepala Balai bersama Kepala Subbagian Umum melakukan review, dan memberikan jawaban ke Peserta				Surat	3 hari kerja	Surat Balasan
3	Disposisi ke Subkoordinator Pelayanan Teknis beserta Instruktur				Surat, Disposisi	15 menit	Jadwal, Materi, soal test, peralatan pelatihan
4	Pelaksanaan Kegiatan dan penilaian survey kepuasan pelanggan				Jadwal, Materi, Test, Peralatan Pelatihan, kuesioner	Menyesuaikan pola masing-masing pendidikan dan pelatihan	Laporan, Dokumentasi, hasil survey
5	Peserta mendapatkan Sertifikat	Selesai			Daftar Peserta	7 hari kerja	Sertifikat

### Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan Pelatihan Pengenalan Ikan Hias Tingkat Pelajar atau Eduwisata

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Peserta	Kepala Subbagian Umum	Subkoord Yantek dan Instruktur	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Peserta mengajukan surat resmi untuk Pendidikan dan Pelatihan Teknis ditujukan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias	Mulai			Surat	10 menit	Data
2	Kepala Balai bersama Kepala Subbagian Umum melakukan review, dan memberikan jawaban ke Peserta				Surat	3 hari kerja	Surat Balasan
3	Disposisi ke Subkoordinator Pelayanan Teknis beserta Instruktur				Surat, Disposisi	15 menit	Jadwal, Materi, Peralatan
4	Pelaksanaan Kegiatan dan penilaian survey kepuasan pelanggan	Selesai			Jadwal, Materi, Peralatan	Menyesuaikan pola masing-masing pelatihan pengenalan budidaya ikan	Laporan kegiatan, hasil survey

# Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan Permagangan Bagi SMA/SMK

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana		Subkoord Yantek	Mutu Baku		
		Peserta	Kepala BRBIH & Kepala Subbag Umum		Kelengkapan	Waktu	Output
1	Sekolah menghubungi petugas dengan menginformasikan seluruh jumlah peserta : Nama seluruh Peserta yang akan mengikuti PKL/Magang, Nama Perguruan Tinggi, Jurusan, Komoditas, Tanggal mulai s/d selesai, Tempat tinggal selama Magang/PKL				Data	10 menit	Data
2	Kepala BRBIH dan Kepala Subbag Umum mereview ketersediaan kuota dan berkoordinasi dengan Subkoordinator Pelayanan Teknis terkait bimbingan				Data	3 hari	Data
3	Sekolah mengajukan surat permohonan magang/PKL				Formulir	30 menit	Formulir
4	Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias akan memberikan surat jawaban kepada sekolah				Surat	2 hari	Surat dan SK
5	Pelaksanaan Magang/PKL : Guru Sekolah Memonitoring Kegiatan magang/PKL, Kegiatan Magang/PKL dibimbing oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis (SMA dan SMK Non Perikanan) / Instruktur BRBIH (SMK Perikanan), Peserta Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat, Persentasi (Bagi SMK Perikanan) Mengerjakan Tugas dan membuat Laporan Harian				SK, Kuesioner, Bimbingan	Menyesuaikan kondisi Magang /PKL	Survey, Persentasi, Hasil Tugas, Laporan
6	Bagian Pelayanan Tekis membuat Sertifikat dan Surat Keterangan Magang/PKL				Survey, Persentasi (Bagi SMK Perikanan), Hasil Tugas, Menyerahkan Laporan Harian	7 hari	Sertifikat dan Surat Keterangan
7	Diserahkan kepada Peserta				Sertifikat dan Surat Keterangan	1 hari	Sertifikat dan Surat Keterangan

## Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan Permagangan Bagi Perguruan Tinggi

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Peserta	Kepala BRBIH & Kepala Subbag Umum	Subkoord Yantek	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Peserta menghubungi petugas dengan menginformasikan seluruh jumlah peserta : Nama seluruh Peserta yang akan mengikuti PKL/Magang, Nama Perguruan Tinggi, Jurusan, Komoditas, Tanggal mulai s/d selesai, Tempat tinggal selama Magang/PKL				Data	10 menit	Data
2	Kepala BRBIH dan Kepala Subbag Umum mereview ketersediaan kuota dan berkoordinasi dengan instruktur terkait bimbingan				Data	3 hari	Data
3	Petugas layanan akan memberikan lembar persetujuan magang/PKL kepada peserta ditanda tangani oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis, dengan menginformasikan nama Instruktur /Pembimbing				Formulir	30 menit	Formulir
4	Setelah mendapatkan lembar persetujuan, peserta dapat mengajukan surat resmi dari Perguruan Tinggi di tujukan ke Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias				Formulir	Menyesuaikan kondisi Perguruan Tinggi	Surat
5	Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias akan memberikan surat jawaban persetujuan kepada Perguruan Tinggi				Surat	2 hari	Surat dan SK
6	Pelaksanaan Magang/PKL : Perguruan Tinggi Membuat SK agar Instruktur ditetapkan sebagai pembimbing, Dosen Perguruan Tinggi Memonitor Kegiatan, Kegiatan Magang/PKL dibimbing oleh Instruktur BRBIH, Peserta Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat, Mengerjakan Tugas, Persentasi dan Laporan				SK, Kuesioner, Bimbingan	Menyesuaikan kondisi Magang /PKL	Survey, Persentasi, Hasil Tugas, Laporan
7	Bagian Pelayanan Tekis membuat Sertifikat dan Surat Keterangan Magang/PKL				Survey, Persentasi, Hasil Tugas, Laporan	7 hari	Sertifikat dan Surat Keterangan
8	Diserahkan kepada Peserta				Sertifikat dan Surat Keterangan	1 hari	Sertifikat dan Surat Keterangan

### **Prosedur Permagangan bagi Perguruan Tinggi :**

1. Menginformasikan kepada petugas layanan tentang :
  - Nama Peserta yang akan mengikuti magang/PKL
  - Nama Perguruan Tinggi
  - Jurusan
  - Komoditas yang akan diambil
  - Tanggal mulai s/d selesai
  - Total Jumlah Peserta
  - Tempat tinggal selama Magang/PKL
2. Petugas akan mengecek ketersediaan kuota, jika peserta magang/PKL di terima, petugas layanan akan memberikan lembar persetujuan magang/PKL kepada peserta ditanda tangani oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis, dengan menginformasikan nama Instruktur /Pembimbing
3. Setelah mendapatkan lembar persetujuan, peserta dapat mengajukan surat resmi dari Perguruan Tinggi di tujukan ke **Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias**
4. Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias akan memberikan surat jawaban persetujuan kepada Perguruan Tinggi.
5. Perguruan Tinggi membuat SK (Surat Keputusan) atau Surat Tugas dari Kampus agar nama Instruktur dari BRBIH ditetapkan sebagai pembimbing
6. SK (Surat Keputusan) Pembimbing dibawa oleh peserta magang/PKL saat hari pertama kegiatan magang/PKL
7. Dosen Perguruan Tinggi diwajibkan untuk memonitoring kegiatan peserta magang/PKL ( Menelpon / zoom dengan pihak BRBIH / Dosen hadir di BRBIH minimal 1 x )

### **Tata Tertib Permagangan :**

1. Berpakaian dan berpenampilan sopan (Memakai almamater saat kegiatan resmi, memakai pakaian sopan saat kegiatan lapangan, bagi perempuan tidak boleh menggunakan pakaian terbuka dan ketat), bagi laki-laki tidak gondrong
2. Menjaga 6S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Safety)
3. Melakukan persentasi saat kegiatan magang akan berakhir
4. Menyerahkan tugas video kegiatan
5. Menyerahkan Laporan kegiatan magang dalam bentuk Hard Copy dan Soft Copy sebagai syarat untuk memperoleh sertifikat dan surat keterangan selesai magang

6. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat yang diberikan
7. Apabila terdapat pengaduan atau masalah, melaporkan ke Tim Pengaduan BRBIH
8. Mengikuti kegiatan magang dengan tertib, tidak ada tawuran
9. Disiplin mengikuti kegiatan magang
10. Menginformasikan apabila Sakit, dan apabila lebih dari 3 hari harus ada surat sakit
11. Jam magang disesuaikan dengan jam kerja kantor, kecuali ada pekerjaan sesuai instruksi

### III. JANGKA WAKTU PELAYANAN

Waktu penyelenggaraan menyesuaikan pola masing-masing pendidikan dan pelatihan.

### IV. BIAYA / TARIF

Saat ini untuk daftar biaya/tariff Layanan Pendidikan dan dan Pelatihan Teknis di Balai Riset Budidaya Ikan Hias, belum ditentukan masih dalam proses perubahan Struktur Organisasi Tata Kerja.

No	Jenis Layanan	Satuan	Tarif (Rupiah)
1	Pelatihan Budidaya Ikan		
	a) Pembenihan	Per orang per hari	0
	b) Pembesaran	Per orang per hari	0
	c) Penangkaran	Per orang per hari	0
2	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan		
	a) Pakan Buatan	Per orang per hari	0
	b) Budidaya Kultur Pakan Alami	Per orang per hari	0
3.	Pelatihan Aquascape*	Per orang per hari	0
4.	Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan dan Pakan untuk Pelajar, Mahasiswa dan Masyarakat dengan Program Magang*	Per orang per hari	0
5.	Pelatihan Pengenalan Ikan dan Pakan Tingkat Pelajar (TK/PAUD, SD, SMP, SMA/Sederajat, Perguruan Tinggi)*	Per orang per hari	0

\*Dalam Proses Pengusulan Tambahan Pelayanan Publik

## V. PRODUK PELAYANAN

Produk pelayanan publik lingkup BRBIH Depok sesuai dengan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Produk pelayanan di BRBIH dengan Jenis pelayanan berupa Pendidikan dan Pelatihan Teknis, meliputi :

No	Jenis Layanan
1	Pelatihan Budidaya Ikan
	a) Pembenihan
	b) Pembesaran
	c) Penangkaran
2	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan
	a) Pakan Buatan
	b) Budidaya Kultur Pakan Alami
3	Pelatihan Aquascape*
4	Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan dan Pakan untuk Pelajar, Mahasiswa dan Masyarakat dengan Program Magang *
5	Pelatihan Pengenalan Ikan dan Pakan Tingkat Pelajar (TK/PAUD, SD, SMP, SMA/Sederajat, Perguruan Tinggi)*

\*Dalam Proses Pengusulan Tambahan Pelayanan Publik

## VI. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

1. Pengelolaan keluhan, pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung dan/atau melalui surat ditujukan kepada :

Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias

Jl. Perikanan Raya No.13, Kel. Pancoran Mas, Kec. Pancoran Mas,

Kota Depok, Jawa Barat 16436.

Telepon/Fax : (021) 7520482

Atau menghubungi melalui layanan :

Hotline Pengaduan ; <http://www.kkp.lapor.go.id/> atau <http://www.lapor.go.id/>

<http://www.wbs.kkp.go.id/> , Email : [pengaduan.brbihdepok@kkp.go.id](mailto:pengaduan.brbihdepok@kkp.go.id)

**Media Sosial :**

Instagram : brbih\_depok

Facebook : Balai Riset Budidaya Ikan Hias

Twitter : riset\_depok

Google : Balai Riset Budidaya Ikan Hias

Tik Tok : bpsdm\_brbih

Whatsapp : 0851-7160-4719

2. Ketentuan Umum:

- 1) Pengaduan yang memerlukan analisa penyebab akan melibatkan semua pihak-pihak yang terkait dan bertanggung jawab dengan masalah
- 2) Pengaduan pelanggan dilayani melalui telepon, fax, email, box pengaduan, surat atau datang langsung ke meja pengaduan Balai Riset Budidaya Ikan Hias
- 3) Semua pengaduan pelanggan dicatat dalam formulir pengaduan pelanggan.

3. Kelengkapan Administrasi

Pemohon membuat surat pengaduan yang ditandatangani atau melengkapi formulir pengaduan dikirim ke Alamat/Fax/Email/Kotak Pengaduan dilengkapi dengan Foto Kopi KTP dengan melengkapi data sebagai berikut :

Nama :

Alamat lengkap :

No. KTP :

No. HP / Telepon :

Email :

Isi Pengaduan :

Bukti Pendukung :

4. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengecek kelengkapan administrasi
- 2) Mengecek data dan/atau lapangan koordinasi internal/eksternal, dan koordinasi instansi terkait
- 3) Responsif pengaduan paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan
- 4) Penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan kondisi dan permasalahan yang ada



## VII. APRESIASI

### Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Jasa

1. Kondisi Pemberian Kompensasi pada pengguna
  - A. Peserta pendidikan dan pelatihan budidaya ikan dan pembuatan pakan ikan akan mendapatkan sertifikat jika mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan aturan dan hingga selesai.
  - B. Apabila peserta yang telah mengikuti aturan dan menyelesaikan semua tugas yang diberikan tidak mendapatkan sertifikat karena suatu hal, maka peserta akan mendapatkan kompensasi.
  - C. Sertifikat akan terbit dan dikirimkan secara online paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah peserta menyelesaikan pendidikan dan pelatihan dan menyelesaikan tugas yang diberikan.
  - D. Peserta akan mendapatkan kompensasi apabila sertifikat diserahkan terlambat lebih dari 1 hari.
2. Jenis Kompensasi : Pengguna jasa yang berhak mendapat kompensasi pada pelaksanaan pelayanan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di BRBIH Depok adalah sebagai berikut:
  - A. Kompensasi khusus peserta eksternal
  - B. Kompensasi berupa souvenir sesuai dengan yang tersedia, pilih salah satu, yang dapat diambil langsung di BRBIH Depok.

## **PROSES PENGELOLAAN PELAYANAAN (MANUFACTURING) :**

### **I. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
3. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
4. Permen KP No. 43/PERMEN-KP/2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

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

Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Umum :

1. Meja Pelayanan Publik
2. Ruang tunggu
3. Ruang Pengaduan
4. Peralatan Perkantoran : Komputer, Printer, Foto Kopi (Max 3 lembar), Alat Tulis Kantor
5. Mesin Antrian
6. Ruang Laktasi
7. Tempat Bermain Anak
8. Air Minum untuk pelanggan
9. Buku Bacaan untuk pelanggan
10. Leaflet, maklumat, SOP dll
11. Televisi di ruang tunggu
12. Kamar Mandi
13. Mushola
14. Koneksi Internet
15. Parkiran
16. Tempat penitipan helm dan jaket di pos keamanan/meja pelayanan publik

Sarana dan Prasarana Pelayanan Layanan Pendidikan dan Pelatihan Teknis :

1. Koneksi Internet
2. Lahan Praktik
3. Kolam Ikan
4. Hanggar
5. LoCa (Low Carbon Feed) Magot
6. Cluster Arwana
7. Showroom ikan hias
8. Aquatic
9. Gedung Aula

### **III. KOMPETENSI PELAKSANA**

1. Petugas pelayanan : ramah, sopan, santun, sabar dan memahami peraturan dan memahami kode etik Pegawai Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Menguasai bahasa indonesia dan bahasa lokal/daerah
3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan ramah;
4. Instruktur :
  - 1) Dapat mengoperasikan komputer
  - 2) Menguasai aplikasi komputer dibidangnya
  - 3) Memiliki keahlian dan kompeten dibidangnya
  - 4) Pendidikan minimal Diploma 3 / Sederajat
  - 5) Telah mengikuti diklat/ memiliki sertifikat
  - 6) Penunjukkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai.

### **IV. PENGAWASAN INTERNAL**

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
2. Surat Masuk dan Daftar Peserta

### **V. JUMLAH PELAKSANA**

3 (tiga) orang terdiri dari Petugas layanan sebagai Instruktur dan tambahan Instruktur lainnya dari Internal atau Eksternal jika diperlukan.

## VI. JAMINAN PELAYANAN

1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
2. Adanya jaminan bebas dari KKN, pungutan liar (pungli) dan gratifikasi.
3. Sertifikat bagi yang mengikuti pelatihan budidaya ikan dan pembuatan pakan ikan dan magang.

## VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan yang diberikan dalam pelayanan berupa :

1. Keamanan kantor (satpam)
2. Penyediaan tabung pemadam kebakaran
3. Sertifikat / E Sertifikat yang dilengkapi tanda tangan, stempel atau QR Code
4. Data Pribadi peserta terjaga kerahasiaanya

## VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan reward punishment petugas layanan per-triwulan.
2. Review oleh seluruh petugas dan Kepala minimal pertahun
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan oleh Kepegawaian

Ditetapkan di Depok  
Pada tanggal 30 Januari 2024  
Kepala Balai,



Dr. Joni Haryadi D, M.Sc  
NIP. 197306032003121002

Tembusan :

1. Pertinggal/Arsip