



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

#2024  
KKP BEYOND

# STANDAR PELAYANAN

## PENGUJIAN/ PEMERIKSAAN LABORATORIUM KESEHATAN IKAN & LINGKUNGAN

BALAI PERIKANAN  
BUDIDAYA LAUT  
AMBON

2024



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**LEMBARAN PENGESAHAN**

**STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN/ PEMERIKSAAN LABORATORIUM  
KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN  
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON  
TAHUN 2024**

**Ambon, 14 Juni 2024**



**Kepala Subbagian Umum**

**Erdy Asmaul Basir, A.Md, S.Pi**

# STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN/ PEMERIKSAAN LABORATORIUM KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN BPBL AMBON

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada Pemerintah untuk menerbitkan peraturan pelaksanaan atas ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) dalam 5 (lima) Peraturan Pemerintah. Mengingat materi yang terkandung dalam kelima Peraturan Pemerintah yang diamatkan dalam pasal-pasal tersebut secara substansial memiliki keterikatan, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon menetapkan peraturan mengenai Standar Pelayanan Publik sebagai dasar pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Surat Keputusan Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan satu pintu. Sistem pelayanan satu pintu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

### 2. Visi dan Misi Pelayanan Publik BPBL Ambon

#### A. Visi

Visi Pelayanan Publik Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, yaitu :

“Pelayanan Prima bagi Kemajuan Perikanan Budidaya Laut”

#### B. Misi

Misi Pelayanan Publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, yaitu :

1. Meningkatkan pengelolaan informasi dan layanan konsultasi teknik budidaya laut;
2. Meningkatkan pelayanan jasa laboratorium;
3. Meningkatkan layanan pengembangan produk budidaya laut;
4. Meningkatkan layanan bimbingan teknis dan pendidikan.

### 3. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon :

“ Dengan ini kami Pimpinan, Karyawan dan Karyawati Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon :

- a. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan yang sesuai standar;
- b. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
- c. Bersedia menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.”

### 4. **Motto Pelayanan**

Motto Pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon adalah :

“Pelayanan yang **HEBAT** (Handal, Energik, Bersahaja, Aktual dan Teladan) dari BPBL Ambon”.

### 5. **Maksud dan Tujuan**

Penyusunan, penetapan dan implementasi Standar Pelayanan BPBL Ambon dimaksudkan :

- a. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
- b. Merupakan ketentuan tentang kualitas dan mutu layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dalam melayani masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik.

Adapun tujuan penyusunan standar ini adalah untuk memastikan bahwa di setiap unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon terpenuhi kondisi minimal yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya proses pelayanan yang memadai.

## BAB II PENYAMPAIAN PELAYANAN

### 1. Waktu Pelayanan

- Layanan secara langsung/tatap muka: Ruang Pelayanan Publik BPBL Ambon yang beralamat di Jalan Leo Wattimena, Desa Waiheru, Kecamatan Baguala, Kota Ambon.
- Waktu pelayanan di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon adalah sebagai berikut :
  - A. Pelayanan saat Jam Kerja Senin s/d Jumat (tanpa jeda istirahat /Sistem *Shifting*) ;  
Senin s/d Kamis : Jam 07.30 – 16.00 WIT  
Jumat : Jam 07.30 – 16.30 WIT
  - B. Pelayanan di luar jam kerja namun secara rutin yaitu pada hari Sabtu dimulai jam 07.30 s.d 16.00 WIT
  - C. Pelayanan di luar jam pelayanan (masih di hari kerja), ditentukan waktunya sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan jam dilayani
  - D. Pelayanan hari Minggu atau libur hanya bersifat *Online/Oncall* dimana pengguna jasa bisa menghubungi **Call Center** 0811471667 pada jam 7.30 – 16.00 WIT.

### 2. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Jasa Laboratorium Pengujian/ pemeriksaan laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan:

#### 2.1. Komponen Standar Pelayanan terkait *Service Point*

##### 2.1.1 Persyaratan Pelayanan

##### a. Pengujian Kualitas Air

- Pengguna jasa telah mengisi permohonan uji sampel kualitas air secara elektronik ("Si Lobster"= sistem layanan laboratorium secara elektronik) dan telah menyelesaikan pembayaran layanan secara non tunai;
- Memberikan sampel berupa air media/cair dengan volume minimal 500 ml, dengan syarat :
  - Wadah sampel berupa botol plastik atau botol kemasan air mineral baru atau botol kaca yang telah dibilas dengan air sampel;
  - Wadah harus terisi air sampel penuh (tanpa ada rongga udara dalam wadah);
- Jika sampel dikirimkan, maka botol berisi sampel harus dimasukkan kedalam box yang berisi es.
- Sampel yang diterima sebelum jam 12.00 WIT akan langsung diuji, jika lewat maka pengujian akan dilaksanakan besok hari.

##### b. Pengujian Mikrobiologi

- Pengguna jasa telah mengisi permohonan uji sampel mikrobiologi secara elektronik ("Si Lobster"= sistem layanan laboratorium secara elektronik) dan telah menyelesaikan pembayaran layanan secara non tunai;
- Untuk pengujian air (ALT Vibrio dan ALT bakteri), sampel air minimal 500 ml, dalam wadah plastik baru / botol mineral baru yang telah dibilas air sampel dan kondisi dingin (diberi es selama transportasi)

- Jika pengujian benih ikan minimal 5 (lima) ekor dalam kondisi hidup/segar.
- Jika pengujian ikan ukuran konsumsi dapat dilakukan dengan 1 ekor atau lebih dalam kondisi hidup atau segar.
- Sampel yang diterima sebelum jam 12.00 WIT akan langsung diuji, jika lewat maka pengujian akan dilaksanakan besok hari.

#### c. Pengujian Parasitologi

- Pengguna jasa telah mengisi permohonan uji sampel Parasitologi secara elektronik ("Si Lobster"= sistem layanan laboratorium secara elektronik) dan telah menyelesaikan pembayaran layanan secara non tunai;
- Memberikan sampel Ikan dengan syarat;
  - Jumlah sampel untuk ikan minimal 50 gram
  - Sampel dalam keadaan hidup atau mati kurang dari 2 jam.
- Memberikan sampel air dengan syarat;
  - Jumlah sampel air minimal 500 ml
  - Sampel dimasukkan dalam botol plastik
  - Diutamakan sampel yang baru diambil maupun dapat dilakukan pengawetan dengan es
- Sampel yang diterima sebelum jam 12.00 WIT akan langsung diuji, jika lewat maka pengujian akan dilaksanakan besok hari.

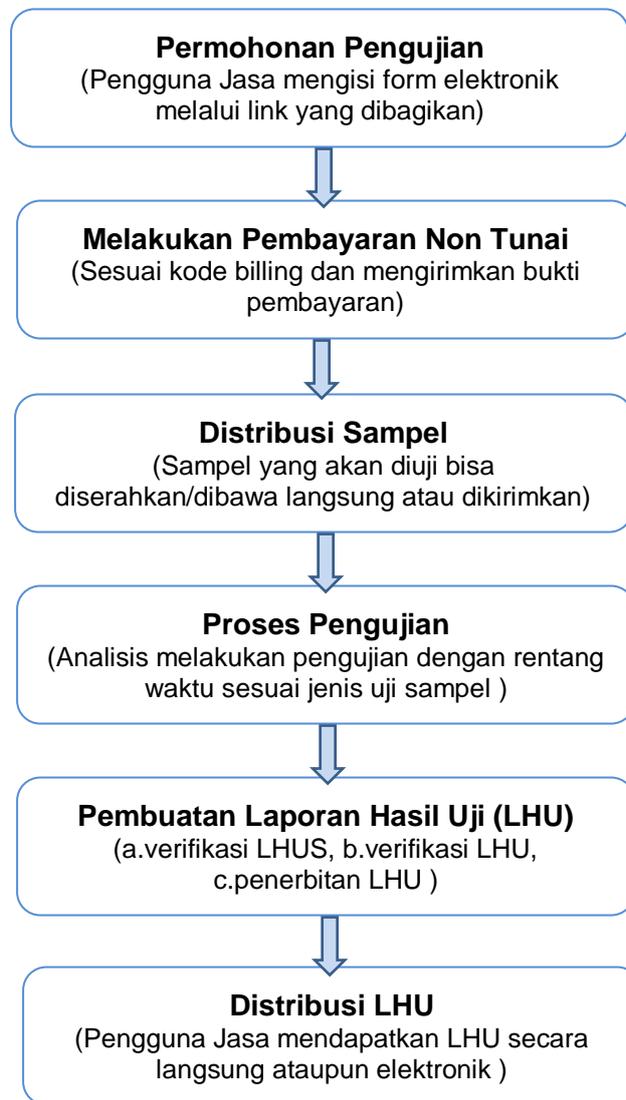
#### d. Pengujian PCR

- Pengguna jasa telah mengisi permohonan uji sampel PCR secara elektronik ("Si Lobster"= sistem layanan laboratorium secara elektronik) dan telah menyelesaikan pembayaran layanan secara non tunai ;
- Memberikan sampel ikan berukuran >2 gram/ekor sebanyak minimal 5 ekor
- Sampel dalam keadaan hidup, terfiksasi dengan alkohol 70% dan atau 96% maupun diawetkan dengan es.
- Sampel yang diterima sebelum jam 10.00 WIT akan langsung diuji, jika lewat maka pengujian akan dilaksanakan besok hari.

### 2.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Layanan dilakukan di ruangan Pelayanan Publik Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, Jl. Leo Wattimena, Waiheru, Ambon ataupun menghubungi Call center 0811-471-667.
- Mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut;
  - Nomor B.1408/BPBLA/OT.310/VI/2023, Pelayanan Sampel Kualitas Air;
  - Nomor B.1409/BPBLA/OT.310/VI/2023, Pelayanan Sampel PCR;
  - Nomor B.1410/BPBLA/OT.310/VI/2023, Pelayanan Sampel Mikrobiologi;
  - Nomor B.1411/BPBLA/OT.310/VI/2023, Pelayanan Sampel Parasitologi;
  - Nomor B.1412/BPBLA/OT.310/VI/2023, Penerimaan dan Penyetoran PNBPN Non Tunai Bagi Pengujian Sampel,;

- Dengan alur sebagai berikut:



### 2.1.3 Jangka Waktu Pelayanan

Laporan Hasil Uji (LHU) akan diselesaikan dan diterbitkan berdasarkan jangka waktu pengujian parameter yang diujikan, yaitu :

No	Jenis Uji	Parameter	Penyelesaian (hari)
1	Kualitas Air	Suhu	1
		Salinitas	1
		Alkalinitas Titrasi	1
		Oksigen Terlarut (DO)	1
		Kekeruhan	1
		Kecerahan	1
		pH	1
		BOD Titrasi	5
		Nitrat & Nitrit Kolom Reduksi	1
		Nitrit	1
		TOM (Total Bahan Organik)	1
		Total Kesadahan	1

No	Jenis Uji	Parameter	Penyelesaian (hari)
		Orto Fosfat	1
		Total Bakteri Air	2
		Total Vibrio Air	2
2	Mikrobiologi	ALT/ TPC (pada ikan)	2
		Total Vibrio (pada ikan)	2
		Gram Negatif dengan kit	5
		Gram positif dengan kit	5
		Pembuatan preparat bakteri	2
		Identifikasi genus Vibrio	5
3	Parasitologi	Analisis parasite mikroskopis	1
4	PCR	VNN metode PCR	1
		Iridovirus	2

#### 2.1.4 Biaya / Tarif

Tarif pelayanan laboratorium berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021, sebagaimana tertera pada tabel dibawah ini;

No	Jenis Uji	Parameter	Satuan	Tarif (Rp)
1	Kualitas Air	Suhu	Per sampel	1.000
		Salinitas		5.000
		Alkalinitas Titrasi		40.000
		Oksigen Terlarut (DO)		40.000
		Kekeruhan		30.000
		Kecerahan		2.000
		pH		15.000
		BOD Titrasi		60.000
		Nitrat & Nitrit Kolom Reduksi		150.000
		Nitrit		60.000
		TOM (Total Bahan Organik)		30.000
		Total Kesadahan		25.000
		Orto Fosfat		50.000
		Total Bakteri Air		50.000
Total Vibrio Air	55.000			
2	Mikrobiologi	ALT/ TPC (pada ikan)	Per sampel	100.000
		Total Vibrio (pada ikan)		90.000
		Gram Negatif dengan kit		215.000
		Gram positif dengan kit		220.000
		Pembuatan preparat bakteri	Per preparat	50.000
3	Parasitologi	Analisis parasite mikroskopis	Per sampel	15.000
4	PCR / Bio Molekuler	PCR DNA Single Step	Per sampel	250.000

#### 2.1.5 Produk Pelayanan

Laporan Hasil Uji (LHU) diberikan bagi pelayanan uji laboratorium

#### 2.1.6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Saran dan masukan dapat dilakukan melalui kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan publik BPBL Ambon, Jl. Leo Wattimena, Desa Waiheru, Kec. Teluk Baguala, Kota Ambon; dan atau melalui website : [kkp.go.id/djpb/bpblambon](http://kkp.go.id/djpb/bpblambon) ; email pengaduan: [bbl\\_ambon@yahoo.co.id](mailto:bbl_ambon@yahoo.co.id) atau [ambonbpbl@gmail.com](mailto:ambonbpbl@gmail.com); twitter : @bpbl\_ambon; facebook : humas.bpbla dan telepon : 0811-471-667
- b. Pengaduan dapat dilakukan melalui SMS ke 1708 atau [www.LAPOR.go.id](http://www.LAPOR.go.id)

## **BAB III PENGELOLAAN PELAYANAN**

### **1. Komponen Standar Pelayanan terkait *Manufacturing***

#### **1.a Dasar Hukum**

- a. Peraturan Menpan dan RB RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 6/PERMEN-KP/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya Air Tawar, Payau dan Laut;
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 43 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian dan Perikanan;
- f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- g. Peraturan pemerintah nomor 85 tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kementerian kelautan dan perikanan;
- h. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

#### **1.b Sarana Prasarana / Fasilitas**

Sarana dan Prasarana dan atau fasilitas terdiri dari :

- a. Ruang pelayanan publik;
- b. Pojok informasi & pojok pengaduan
- c. Laboratorium pemeriksaan kesehatan ikan dan kualitas air beserta peralatannya
- d. Fasilitas umum : ruang tunggu, ruang konsultasi, kotak saran/pengaduan, ruang menyusui, fasilitas parkir kendaraan tamu, toilet, tempat merokok, fasilitas penyandang difabel, mesin antrian, dll.

#### **1.c Kompetensi Pelaksana;**

- a. Sudah pernah mengikuti pelatihan teknis di bidangnya
- b. Sudah menjadi analis minimal 2 tahun di bidangnya
- c. Memahami sistem manajemen mutu ISO/IEC 17025:2017
- d. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

#### **1.d Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dengan kegiatan Audit Internal dan Kaji Ulang Manajemen yang dilaksanakan setiap tahun.

### 1.e Jumlah Pelaksana

6 (enam) orang (5 orang analis dan 1 orang manajer teknis), dengan kompetensi sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	
			Formal	Diklat
1.	Evri Noerbaeti, S.Pi, M.Si	Koordinator / Manajer Teknis	S2 Ilmu Kelautan	ISO/IEC 17025:2017
2	Dody Yuniarto, S.Si	Analisis / Deputi Manajer Mutu	S1 Kimia	ISO/IEC 17025:2017
3	Wa Nuraini, S.Pi	Analisis	S1 Budidaya Perairan	ISO/IEC 17025:2017
4	Syaripuddin, S.Pi	Analisis	S1 MSP	ISO/IEC 17025:2017
5	Hamida Pattah, S.Pi, M.Si	Analisis	S2 Budidaya Perairan	ISO/IEC 17025:2017
6	Ika Ambar Sari, A.Md.Pi	Analisis	D3 T. Penanganan Patologi Perikanan	ISO/IEC 17025:2017

### 1.f Jaminan Pelayanan

Laboratorium saat ini mengimplementasi sistem manajemen berdasarkan SNI ISO/IEC 17025:2017, menggunakan alat standar yang tertelusur dan terkalibrasi, dengan metode uji baku yang telah divalidasi.

### 1.g Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Penerimaan pengguna jasa di ruang pelayanan publik yang disertai dengan kelengkapan kenyamanan dan penyediaan tabung pemadam kebakaran, parkir kendaraan, uji kinerja alat secara berkala,

### 1.h Evaluasi Kerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali, penilaian DP3 oleh atasan langsung, evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui Kaji Ulang Manajemen.