



STANDAR PELAYANAN KONSULTASI & BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN



BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON



LEMBARAN PENGESAHAN

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS
BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON
TAHUN 2024**

Ambon, 14 Juni 2024



Kepala Subbagian Umum

Erdy Asmaul Basir, A.Md, S.Pi

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS
BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON
TAHUN 2024**

**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 PENYMPAIAN 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

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 Konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan di Lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon sebagai berikut :

2.1 Komponen Stansar Pelayanan yang terkait *Service Point*

2.1.1 Persyaratan Pelayanan

Surat permohonan kunjungan, PKL, magang, penelitian, studi banding, bimbingan teknis yang memuat : asal dan nama peserta, waktu pelaksanaan, jenis/bidang kegiatan, fasilitas yang dipergunakan.

a. Magang/ PKL/ Prakerin

- Pengguna jasa menerima persetujuan pelaksanaan Magang/PKL/Prakerin di BPBL Ambon;
- Mentaati peraturan dan tata tertib yang ada;
- Wajib membuat laporan kegiatan yang diperiksa oleh pembimbing lapangan dan diketahui oleh PJ kegiatan;
- Mendapatkan sertifikat atau surat keterangan setelah menyelesaikan laporan ataupun seminar (jika diperlukan).

b. Penelitian

- Pengguna jasa telah disetujui untuk melakukan penelitian di BPBL Ambon;
- Melaksanakan seminar sebelum penelitian;
- Mentaati peraturan dan tata tertib yang ada;
- Membuat dan melaksanakan seminar hasil penelitian.

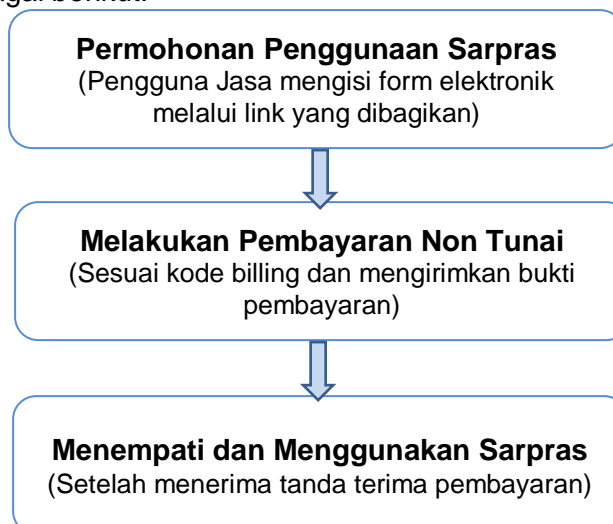
2.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- 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;
 - a. Nomor B.1413/BPBLA/OT.310/VI/2023, Penerimaan dan Penyetoran PNBPNon Tunai Bagi Pengujian Penggunaan Sarpras;
 - b. Nomor B.1416/BPBLA/OT.310/VI/2023, Magang/ PKL/ Prakerin;
 - c. Nomor B.1417/BPBLA/OT.310/VI/2023, Penelitian;

- Dengan alur pelayanan sebagai berikut:



- Jika peserta Magang/PKL/Prakerin ingin menggunakan Sarana Prasarana (Sarpras) BPBL Ambon, maka alur pembayarannya (non tunai) sebagai berikut:



2.1.3 Jangka Waktu Pelayanan

Pelayanan Jasa Magang, PKL, Prakerin dan Penelitian diselesaikan atau diakhiri sesuai dengan kesepakatan bersama yang telah disetujui.

2.1.4 Biaya / Tarif

a. Sertifikat tidak dikenakan biaya

b. Jika dalam pelayanan Magang/ PKL/ Prakerin ada peserta ingin menyewa asrama untuk ditempati selama masa kegiatan, ataupun ruang pertemuan untuk bersosialisasi ataupun keperluan sejenis, maka akan dikenakan tarif sewa sarana prasarana berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021, sebagaimana tertera pada tabel dibawah ini;

No	Jenis Sewa	Uraian	Satuan	Tarif (Rp)
1	Asrama	Tanpa AC;	Per orang/hari	
		- Mahasiswa/ pelajar		20.000
		- Masyarakat umum/instansi		40.000
2	Ruang pertemuan	Dengan AC kapasitas;	Per hari	
		- < 30 orang		250.000
		- > 31 – 50 orang		350.000
		- > 51 – 100 orang		500.000
		- > 101 – 150 orang		750.000
		- > 150 orang		1.000.000

2.1.5 Produk pelayanan

Bimbingan/ konsultasi teknis bidang perikanan budidaya, sertifikat atau surat keterangan.

2.1.6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

a. Saran dan masukan dapat dilakukan melalui kotak saran yang tersedia di muka ruang pelayanan publik BPBL Ambon, Jl. Leo Wattimena, Desa Waiheru, Kec. Teluk Baguala, Kota Ambon; dan atau melalui website : kkp.go.id/djpb/bpblambon ; email pengaduan: bb_ambon@yahoo.co.id atau ambonbpbl@gmail.com; twitter : [@bpbl_ambon](https://twitter.com/bpbl_ambon); facebook : [humas.bpbla](https://www.facebook.com/humas.bpbla) dan telpon : 0811-471-667.

b. Pengaduan dapat dilakukan melalui SMS ke 1708 atau 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 dalam melakukan pelayanan jasa kunjungan, PKL, magang, penelitian, studi banding, bimbingan teknis terdiri dari :

1. Ruang pelayanan publik
2. Seluruh sarana yang ada di BPBL Ambon (Laboratorium, Hatchery, KJA, Asrama, Ruang Pertemuan, dll)
3. Fasilitas umum : ruang tunggu, ruang konsultasi, ruang pengaduan, kotak saran/pengaduan, ruang menyusui, fasilitas parkir kendaraan tamu, tempat merokok dan toilet.

1.c Kompetensi Pelaksana

- a. Memiliki pengetahuan dibidang perikanan
- b. Telah berpengalaman di bidang teknis perikanan minimal 3 tahun
- c. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

1.d Pengawasan Internal

Pengawasan kegiatan Magang, PKL, Prakerin dilakukan langsung oleh Penanggung Jawab Kelompok Pengujian dan Dukungan Teknis (PDT), sedangkan Penelitian dilakukan pengawasan oleh Penanggung Jawab Kelompok Kerja Dukungan Manajemen.

1.e Jumlah Pelaksana

8 orang (5 petugas pendamping dan 3 orang di ruang pelayanan), dengan kompetensi sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	
			Formal	Pengalaman
1	Erdy Asmaul Basir, A.Md, S.Pi	Subbag Umum	S1	18 tahun
2	Robianta Nurhadi, S.St.Pi	Analisis Akuakultur Muda	Diploma IV	18 tahun
3	Wanda E Lumamuly, S.Kom	Statistisi Muda	S1	14 tahun
4	Umar Rifai, S.Pi	Pengawas Perikanan Madya	S1	20 tahun
5	Narulitta Ely, S.Pi, M.Si	Pengawas Perikanan Madya	S2	21 tahun
6	Sriyanti, S.Pi	Pengawas Perikanan Muda	S1	18 tahun
7	Triana Novitasari, A.Md.Pi	Teknisi Kesehatan Terampil	D3	1 tahun
8	Muhamad Fandy, S.Kom	Front Office	S1	1 tahun

1.f Jaminan Pelayanan

Pendamping atau pembimbing lapangan yang memiliki kompetensi dan yang sangat berpengalaman dibidangnya.

1.g Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Sistem keamanan oleh Satpam dan CCTV selama 24 jam di lingkungan BPBL Ambon;
- Perlengkapan kerja yang aman;
- Biosecurity;
- Alat Pemadam Kebakaran;
- Parkir kendaraan.

1.h Evaluasi Kerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali.