



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA**  
**BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU JEPARA**

ALAMAT SURAT : KOTAK POS 1, JEPARA 59400  
ALAMAT KANTOR : JALAN CIK LANANG BULU JEPARA 59418  
TELEPON (0291) 591125, FAX (0291) 591724  
LAMAM : [kkp.go.id/djpb/bbpbajepara](http://kkp.go.id/djpb/bbpbajepara)

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU JEPARA**

Nomor : B.63/BBPBAP/OT.710/II/2023

TENTANG :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
LINGKUP BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU JEPARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU JEPARA,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah dan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta dalam pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara;

b. Bahwa jaminan terhadap akses dan mutu pelayanan prima kepada unit terkait dan masyarakat pengguna secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dalam pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara;

c. Bahwa dengan adanya pemberlakuan ketentuan baru terkait nama layanan dan produk layanan publik di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka untuk menjamin efektifitas pelaksanaan tugas unit kerja pelayanan pada Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan publik yang baru;

d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor : 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

2. Undang-Undang Nomor : 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo. Undang-Undang Nomor : 45 Tahun 2009;

3. Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2021 tentang pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 43/PERMEN-KP/2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
11. Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor : 222/KEP-DJPB/2019 tentang Peta Bisnis Proses Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya;
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
13. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU JEPARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINGKUP BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU JEPARA
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan Publik lingkup Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Setiap Pegawai Negeri Sipil/Calon Pegawai Negeri Sipil/Tenaga Kontrak yang melakukan tugas dibidang pelayanan wajib mematuhi Standar Pelayanan dimaksud;
- Ketiga : Setiap unit kerja yang melakukan tugas pelayanan publik wajib melakukan review dan membuat laporan terhadap penerapan standar pelayanan publik kepada Kepala Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jepara

Pada tanggal : 25 Februari 2023  
Kepala Balai Besar Perikanan  
Budidaya Air Payau Jepara



**Supito**

Lampiran :  
Keputusan Kepala Balai Besar Perikanan Budidaya Air  
Payau Jepara Nomor : B.63/BBPBAP/OT.710/I/2023  
Tentang Standar Pelayanan Publik Lingkup Balai Besar  
Perikanan Budidaya Air Payau Jepara

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU JEPARA TAHUN 2023**

### **I. PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 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 diamanatkan dalam pasal-pasal tersebut di atas secara substansial memiliki keterkaitan, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara menetapkan peraturan mengenai Standar Pelayanan Publik sebagai dasar pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah penyederhanaan 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 dalam administrasi pelayanan.

#### **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penetapan Standar Pelayanan Publik BBPBAP Jepara yakni :

1. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik di bidang perikanan budidaya air payau;
2. Merupakan ketentuan tentang jumlah dan mutu layanan yang diselenggarakan oleh satuan kerja BBPBAP Jepara.

Adapun tujuan dari penetapan Standar Pelayanan Publik BBPBAP Jepara adalah untuk memastikan bahwa proses pelayanan publik di lingkungan BBPBAP Jepara terpenuhi sesuai standar minimal pelayanan yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang memadai.

### **1.3. Sasaran**

Sasaran Standar Pelayanan BBPBAP Jepara 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 BBPBAP Jepara;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik BBPBAP Jepara 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.

## **II. PENGERTIAN UMUM**

Dalam Standar Pelayanan BBPBAP Jepara ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
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. Unit Pelaksana Teknis adalah unit pelaksana teknis yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perikanan Budidaya.
4. Jasa Pengujian adalah proses pelayanan pengujian penyakit ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan.
5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di bidang perikanan budidaya.
6. Masyarakat 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.

## **III. RUANG LINGKUP**

### **3.1. Komponen Standar Pelayanan**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

## **A. Service Delivery**

Merupakan komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Terdiri dari 6 (enam) komponen, meliputi :

### **1. Persyaratan**

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Jangka Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayan.

### **4. Biaya/Tarif**

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

### **5. Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.

### **6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **B. Manufacturing**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat, meliputi :

### **1. Dasar Hukum**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

### **2. Sarana Prasarana/Fasilitas**

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

### **3. Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

### **4. Pengawasan Internal**

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

**5. Jumlah Pelaksana**

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

**6. Jaminan Pelayanan**

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitasan manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

**7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

**8. Evaluasi Kinerja Pelayanan**

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

### **3.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum Standar Pelayanan lingkup BBPBAP Jepara, yaitu sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Standar Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49 Tahun 2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. 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;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
13. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
14. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **3.3. Pelaksanaan Pelayanan pada UPP BBPBAP Jepara**

#### **A. Maklumat, Visi, Misi dan Motto**

##### *1) Maklumat Pelayanan*

Maklumat pelayanan UPP BBPBAP Jepara, sebagai berikut :

- a. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
- c. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

##### *2) Visi Pelayanan*

Visi pelayanan UPP BBPBAP Jepara adalah Terwujudnya Layanan Publik yang Ceria Sesuai Dengan Tuntutan dan Kebutuhan Masyarakat

##### *3) Misi Pelayanan*

Misi pelayanan UPP BBPBAP Jepara, sebagai berikut :

- a. Mempermudah dan Mempercepat Proses Pelayanan;
- b. Memberikan Layanan Terbaik dan Sepenuh Hati bagi Semua Pengguna Layanan;
- c. Melaksanakan Standar Operasional Prosedur;
- d. Meningkatkan Kualitas SDM bagi Aparatur Pelayan Publik.

##### *4) Motto Pelayanan*

Motto pelayanan UPP BBPBAP Jepara adalah mewujudkan pelayanan yang CERIA (Cepat, Efisien, Ramah, Inovatif, dan Akuntabel)

#### **B. Prinsip Pelayanan UPP BBPBAP Jepara**

##### *1. Keterpaduan*

Pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

##### *2. Ekonomis*

Tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.

3. *Koordinasi*

Jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

4. *Pendelegasian atau Pelimpahan Wewenang*

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. *Akuntabilitas*

Pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

6. *Aksesibilitas*

Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

### **C. Jam Operasional Layanan**

Waktu pelayanan administrasi di UPP BBPBAP Jepara adalah hari Senin s/d Jum'at, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hari Senin s/d Kamis	:	Jam 07.30 – 16.00 WIB
Hari Jum'at	:	Jam 08.00 – 16.30 WIB
Isirahat	:	Jam 12.00 – 13.00 WIB

Waktu pelayanan di luar jam kerja, dapat menghubungi *Customer Service* melalui No telepon / WA 08112700215.

### **D. Prosedur Pengguna layanan Layanan UPP BBPBAP Jepara**

1. Pengguna layanan diterima oleh satuan pengamanan (Satpam) dengan menunjukkan tanda pengenal (KTP/SIM).
2. Pengguna layanan akan diberikan Form Tamu dan tanda pengenal tamu.
3. Setelah proses layanan di satpam selesai, pengguna layanan diarahkan ke Pusat Layanan Terpadu.
4. Pengguna layanan mengisi data tamu pada link yang tersedia secara online;
5. Pengguna Layanan mengambil antrian sesuai dengan kebutuhan jenis layanan yang akan dituju dan menunggu dipanggil oleh petugas *front officer*;
6. *Front officer* menerima pengguna layanan dengan memberikan informasi secara detail dan mudah dipahami terkait kebutuhan konsumen / layanan BBPBAP Jepara dan penjelasan bahwa BBPBAP Jepara dilarang menerima dan memberikan "GRATIFIKASI" dalam bentuk apapun;
7. Sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan maka *front officer* akan mengarahkan tamu sesuai dengan kebutuhannya.
8. Penyelesaian pekerjaan pada Pusat Layanan Terpadu selesai apabila sudah dibubuhkan stempel LAYANAN PUBLIK pada Form Tamu;
9. Petugas front officer mengisi waktu selesai kunjungan;

10. Apabila layanan sudah terselesaikan maka pengguna layanan akan memberikan Form Tamu kepada satpam;
11. Satpam akan mengecek kembali tanda pengenal diri pengguna layanan dan menerima tanda pengenal tamu dari pengguna layanan.

#### IV. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

##### 4.1. Layanan Jasa Publik

##### A. Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMENKP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMENKP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> <li>8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi form ajuan pengujian</li> <li>- Menyerahkan jumlah sampel minimum</li> <li>- Menunjukkan bukti pembayaran PNB</li> </ul>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan pendaftaran secara online (pembuatan akun) dan log in pada aplikasi layanan Sistem Informasi Laboratorium Uji Budidaya Air Payau (SILUBAY) dan selanjutnya mengajukan permohonan pengujian secara online melalui aplikasi SILUBAY;</li> <li>2. Pemohon melakukan pembayaran pengujian sampel berdasarkan biaya/tarif per jenis produk layanan yang dimohonkan;</li> <li>3. Pemohon mengirimkan atau menyerahkan langsung sampel uji;</li> <li>4. Petugas Pelayanan Laboratorium menerima sampel uji dan menginput data permohonan pengujian dan mengirim data permohonan ke Manajer Teknis;</li> </ol>

5. Manajer teknis memberikan penugasan analisa sampel kepada Penyelia laboratorium;
6. Analis Laboratorium melakukan analisa sampel dan memasukkan data hasil pengujian dalam logbook;
7. Membuat laporan hasil uji sementara (LHUS) dan menyerahkan hasil uji sementara ke bagian administrasi laboratorium;
8. Manajer teknis mendatangi Sertifikat Laporan Hasil Uji Sementara (LHUS) dan menyerahkan kepada administrasi laboratorium untuk didokumentasikan dan diinput ke aplikasi SILUBAY;
9. Manajer teknis mendatangi Sertifikat Laporan Hasil Uji (LHU) dan menyerahkan kepada administrasi laboratorium untuk didokumentasikan dan diinput ke aplikasi SILUBAY;
10. Pemohon dapat melihat progres layanan pengujian dan mencetak sendiri Sertifikat Laporan Hasil Uji (LHU) melalui aplikasi SILUBAY.

Khusus untuk produk jasa layanan identifikasi pakan alami di laboratorium pakan alami, Sistem, mekanisme dan Prosedur yang dilakukan, sebagai berikut :

1. Pemohon mengajukan permohonan pengujian sampel, kepada petugas pengadministrasi laboratorium.
2. Pemohon melakukan pembayaran pengujian sampel berdasarkan biaya/tarif per jenis produk layanan yang dimohonkan
3. Pemohon mengirimkan atau menyerahkan langsung sampel uji;
4. Petugas pengadministrasian Laboratorium menerima sampel uji dan melakukan pencatatan penerimaan sampel, memberikan kode sampel, mengisi jadwal pengujian dan menyerahkan jadwal kepada Penanggung jawab kegiatan pakan alami
5. Penanggung jawab kegiatan pakan alami Menandatangani jadwal pengujian dan memberikan penugasan analisa kepada analis.
6. Analis Laboratorium melakukan analisa sampel dan memasukkan data hasil pengujian dalam logbook;
7. Analis Laboratorium Membuat laporan hasil uji sementara (LHU.S), dan laporan hasil pengujian kemudian diserahkan ke penanggung jawab kegiatan.
8. Penanggung jawab kegiatan pakan alami Menandatangani sertifikat Hasil Uji Laboratorium dan menyerahkan kepada administrasi laboratorium untuk diberi nomor dan didokumentasikan
9. Pengadministrasi laboratorium. Memberikan Nomor sertifikat dan mendokumentasikan dan menyerahkan sertifikat laporan hasil pengujian/identifikasi (kondisi tertutup) kepada pemohon.

4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari – 3 (tiga) minggu (sesuai jenis sampel uji)
5	Biaya/Tarif	Merujuk pada PP No 85 Tahun 2021 Tentang PNBP di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6	Produk Layanan	<p><i>A. Laporan Hasil Pengujian Laboratorium (LHU) untuk Uji Mikrobiologi, meliputi :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Angka Lempeng Total (ALT)</li> <li>2. Total Bakteri pada Air Tambak/Laut/Total Bakteri pada Sedimen Tambak/Laut</li> <li>3. Total Vibrio pada Air Tambak/Laut/Total Vibrio pada Sedimen Tambak/Laut</li> <li>4. Analisis/Identifikasi/ Pemeriksaan Bakteri Konvensional : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparat Sampel</li> <li>- Gram Negatif sampai Genus</li> <li>- Gram Negatif sampai Spesies</li> <li>- Gram Positif sampai Genus</li> <li>- Gram Positif sampai Spesies</li> <li>- Total Vibrio sp</li> <li>- Vibrio Parahaemolyticus</li> <li>- Perhitungan Vibrio sp Total/ Vibrio Genus/Total Vibrio sp</li> </ul> </li> </ol> <p><i>B. Laporan Hasil Pengujian (LHU) untuk Uji Biomolekuler, meliputi :</i></p> <p>Analisis/Identifikasi/Pemeriksaan Parasit, Bakteri, Jamur, Virus, Enzim, Hormon, dan Protein dengan Metode Biologi (Pengkayaan), yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekstraksi Deoxybonucleic Acid (DNA)/ Ribonucleic acid (RNA)</li> <li>2. Polymerase Chain Reaction (PCR)Konvensional : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deoxyribonucleic Acid (DNA) dengan Single Step</li> <li>- Deoxyribonucleic Acid (DNA) dengan Nested Step</li> <li>- Polgmerase Chain Reaction (PCR) Toll Like Receptor-3 (TLR-3)</li> <li>- Ribonucleic Acid (RNA) dengan Semi dan/atau Nested Step</li> <li>- Deteksi White Spot Syndrome Virus (WSSV) dengan Kit</li> <li>- Deteksi Koi Herpes Virus (KHV)</li> </ul> </li> <li>3. Polymerase Chain Reaction Kuantitatif (qPCR)/Deteksi Gen/Ekspresi Gen</li> </ol> <p><i>C. Laporan Hasil Pengujian (LHU) untuk Uji Histologi, meliputi :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis/Identifikasi/ Pemeriksaan Metode Histologi, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Preparasi Histologi (Fiksasi, Preparasi, Pewarnaan, dan Pembacaan</li> <li>- Analisis Histopatologi</li> <li>- Preparat (Histo/Parasit) Spesimen</li> </ul> </li> </ol> <p><i>D. Laporan Hasil Pengujian (LHU) untuk Parasitologi Metode Miskropkopsis</i></p>

E. Laporan Hasil Pengujian (LHU) untuk Kualitas Air dan Tanah, meliputi :

**Analisa kualitas air**

- 1) Suhu
- 2) Salinitas
- 3) Alkalinitas
- 4) Kekeruhan/Kecerahan
- 5) Ferum (Fe)
- 6) Oksigen terlarut (DO)
- 7) pH
- 8) Biological Oxygen Demand (BOD)
- 9) Padatan tersuspensi (TSS)
- 10) Nitrat
- 11) Nitrite
- 12) Total Organic Matter (TOM)
- 13) Ortho Phospate (PO<sub>4</sub>)
- 14) Total Organic Solid (TOS)
- 15) Chlorofil
- 16) Logam Berat
  - Timbal (Pb)
  - Cupri (Cu)
  - Cadmium (Cd)
  - Raksa (Hg)
- 17) Ammonia

**Analisa kualitas tanah**

- 1) Redoks Potensial
- 2) pH
- 3) Bahan organik total
- 4) Tekstur tanah

F. Laporan Hasil Pengujian (LHU) untuk Analisa Proksimat Pakan Ikan, meliputi :

- Kadar air
- Kadar protein
- Kadar lemak
- Kadar abu
- OTC
- AOZ
- AMOZ
- Semicarbozide (SEM)
- Aminohydantoin (AHD)
- Aflatoksin
- Chloramphenicol (CAP)
- Kestabilan dalam air (*Water stability*)

G. Laporan Hasil Identifikasi untuk Pakan Alami, meliputi :

- Identifikasi plankton
- Penghitungan kelimpahan plankton
- Daya Tetas Artemia

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penghitungan Jumlah Kista Artemia</li> <li>- Penghitungan Jumlah Naupli Artemia</li> </ul>
--	--	---

### A.1. Biaya/Tarif

Biaya / tarif layanan di Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara berdasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Tabel 1. Biaya/Tarif Layanan Jasa Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan UPP BBPBAP Jepara Tahun 2023

No	Produk Layanan	Satuan	Tarif
1	2	3	4
1.	<b>Uji Mikrobiologi</b>		
	1) Total Bakteri pada Air Tambak/Laut/Total Bakteri pada Sedimen Tambak/Laut	per contoh	Rp.50.000,-
	2) Total Vibrio pada Air Tambak/Laut/Total Vibrio pada Sedimen Tambak/Laut	per contoh	Rp.55.000,-
	3) Analisis/Identifikasi/ Pemeriksaan Bakteri Konvensional		
	a) Preparat Sampel	per contoh	Rp.15.000,-
	b) Gram Negatif sampai Genus	per penyakit per contoh	Rp.50.000,-
	c) Gram Negatif sampai Spesies	per penyakit per contoh	Rp.50.000,-
	d) Gram Positif sampai Genus	per penyakit per contoh	Rp.75.000,-
	e) Gram Positif sampai Spesies	per penyakit per contoh	Rp.175.000,-
	f) Total Vibrio sp	per contoh	Rp.90.000,-
	g) Vibrio Parahaemolyticus	per contoh	Rp.375.000,-
	h) Perhitungan Vibrio sp Total/ Vibrio Genus/Total Vibrio sp	per contoh	Rp.120.000,-
2.	<b>Biologi Molekuler</b>		
	Analisis/Identifikasi/Pemeriksaan Parasit, Bakteri, Jamur, Virus, Enzim, Hormon, dan Protein dengan Metode Biologi (Pengkayaan)		
	1) Ekstraksi Deoxyribonucleic Acid (DNA)/ Ribonucleic acid (RNA)	per contoh	Rp.85.000,-
	2) Polymerase Chain Reaction (PCR) Konvensional		
	a) Deoxyribonucleic Acid (DNA) dengan Single Step	per parameter	Rp.250.000,-

		per contoh	
	b) <i>Deoxyribonucleic Acid (DNA)</i> dengan <i>Nested Step/Polgmerase Chain Reaction (PCR) Toll Like Receptor-3 (TLR-3)</i>	per penyakit per contoh	Rp.300.000,-
	c) <i>Ribonucleic Acid (RNA)</i> dengan <i>Semi dan/atau Nested Step</i>	per penyakit per contoh	Rp.350.000,-
	d) Deteksi <i>White Spot Syndrome Virus (WSSV)</i> dengan Kit	per contoh	Rp.250.000,-
	e) Deteksi <i>Koi Herpes Virus (KHV)</i>	per contoh	Rp.230.000,-
	3) <i>Polymerase Chain Reaction</i> Kuantitatif (qPCR)/Deteksi Gen/Ekspresi Gen	per penyakit per contoh	Rp.325.000,-
3.	<b>Histopatologi</b>		
	Analisis/Identifikasi/ Pemeriksaan Metode Histologi		
	1) Pembuatan Preparasi Histologi (Fiksasi, Preparasi, Pewarnaan, dan Pembacaan	per preparat	Rp.150.000,-
	2) Analisis Histopatologi	per contoh	Rp.50.000,-
	3) Preparat (Histo/Parasit) Spesimen	per penyakit	Rp.100.000,-
4.	<b>Parasitologi</b>		
	1) Metode Mikroskopis	per contoh	Rp.15.000,-
5.	<b>Kualitas Air</b>		
	1) Suhu	per contoh	Rp.1.000,-
	2) Salinitas	per contoh	Rp.5.000,-
	3) Alkalinitas	per contoh	Rp.40.000,-
	4) Ferum (Fe)	per contoh	Rp.30.000,-
	5) Oksigen terlarut (DO)	per contoh	Rp.45.000,-
	6) Ph	per contoh	Rp.15.000,-
	7) Biological Oxygen Demand (BOD)	per contoh	Rp.60.000,-
	8) Padatan tersuspensi (TSS)	per contoh	Rp.20.000,-
	9) Nitrat	per contoh	Rp.50.000,-
	10) Nitrite	per contoh	Rp.60.000,-
	11) Total Organic Matter (TOM)	per contoh	Rp.30.000,-
	12) Ortho Phospate (PO4)	per contoh	Rp.50.000,-
	13) Total Organic Solid (TOS)	per contoh	Rp.35.000,-
	14) Logam Berat		
	a) Timbal (Pb)	per contoh	Rp.150.000.-
	b) Cupri (Cu)	per contoh	Rp.150.000.-
	c) Cadmium (Cd)	per contoh	Rp.150.000.-
	d) Raksa (Hg)	per contoh	Rp.150.000.-
	15) Ammonia	per contoh	Rp.60.000.-
6.	<b>Analisa Nutrisi Pakan</b>		
	1) Kadar air	per contoh	Rp.65.000.-

	2) Kadar protein	per contoh	Rp.150.000.-
	3) Kadar lemak (Soxhlet)	per contoh	Rp.150.000.-
	4) Kadar abu	per contoh	Rp.80.000.-
	5) Kadar serat	per contoh	Rp.165.000.-
	6) Oxy Tetracycline (OTC)	per contoh	Rp.400.000.-
	7) AOZ	per contoh	Rp.400.000.-
	8) AMOZ	per contoh	Rp.400.000.-
	9) Semicarbozide (SEM)	per contoh	Rp.400.000.-
	10) Aminohydantoin (AHD)	per contoh	Rp.400.000.-
	11) Aflatoksin	per contoh	Rp.450.000.-
	12) Chloramphenicol (CAP)	per contoh	Rp.400.000.-
	13) Kestabilan dalam air (Water stability)	per contoh	Rp.25.000.-
<b>7.</b>	<b>Analisa Kualitas Tanah</b>		
	1) Redoks Potensial	per contoh	Rp.15.000.-
	2) pH	per contoh	Rp.15.000.-
	3) Bahan Organik Total	per contoh	Rp.25.000.-
<b>8.</b>	<b>Uji/Identifikasi Pakan Alami</b>		
	1. Identifikasi plankton	per contoh	Rp.15.000.-
	2. Penghitungan kelimpahan plankton	per contoh	Rp.15.000.-
	3. Daya tetas artemia	per contoh	Rp.25.000.-
	4. Penghitungan jumlah kista artemia	per contoh	
	5. Penghitungan jumlah naupli artemia	per contoh	

## B. Konsultasi dan Bimbingan Teknis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMENKP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMENKP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> <li>8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>

2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengajukan permohonan konsultasi dan/atau bimbingan teknis secara online melalui e-mail : <a href="mailto:bbpbapjpr@gmail.com">bbpbapjpr@gmail.com</a> maupun offline (dengan datang langsung ke UPP BBPBAP Jepara);</li> <li>- Menunjukkan bukti pembayaran PNBP sesuai besaran/tarif standar pelayanan</li> </ul>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohonan mengajukan permohonan untuk konsultasi dan/atau bimbingan teknis secara online melalui email : <a href="mailto:bbpbapjpr@gmail.com">bbpbapjpr@gmail.com</a> dan link yang tersedia pada website dan/atau layanan aplikasi SIMPEL KONTEK 24 Jam, atau melalui offline dengan berkirim surat langsung ke UPP BBPBAP Jepara;</li> <li>2. Petugas pelaksana pelayanan yang ditunjuk akan menyusun Rincian Anggaran Biaya (RAB) penyelenggaraan konsultasi dan/atau bimbingan teknis dan menyampaikan ke Kepala BBPBAP Jepara;</li> <li>3. Petugas pengadministrasi layanan akan membuat dan menyampaikan surat respon permohonan pengguna layanan yang telah ditandatangani Kepala BBPBAP Jepara disertai Rincian Anggaran Biaya pelaksanaan konsultasi dan/atau bimbingan teknis untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui email atau secara offline;</li> <li>4. Pengguna layanan melakukan pembayaran sesuai besaran/tarif produk pelayanan;</li> <li>5. Kepala BBPBAP Jepara menunjuk tim pelaksana Penyelenggaraan Konsultasi dan/atau bimbingan teknis;</li> <li>6. Setelah penyelenggaraan konsultasi teknis dan/atau bimbingan teknis, pelaksana pelayanan menyiapkan Surat Keterangan/Sertifikat dan sejenisnya sesuai kebutuhan pengguna layanan dan ditanda tangani oleh Kepala BBPBAP Jepara.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal 1 (satu) hari (sesuai jangka waktu pelaksanaan konsultasi dan/atau bimbingan teknis yang diminta)
5	Biaya/Tarif	Merujuk pada PP No 85 Tahun 2021 Tentang PNBP di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6	Produk Layanan	Sertifikat/Surat Keterangan dan sejenisnya

### B.1. Biaya/Tarif

Biaya / tarif layanan di Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara berdasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Tabel 2. Biaya/Tarif Layanan Jasa Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis UPP BBPBAP Jepara Tahun 2023

No	Produk Layanan	Satuan	Tarif
1	2	3	4
1	Konsultasi Perekayasa dan/atau fungsional	Per orang per	Rp.1000.000,-

	keahlian lainnya	bulan	
2	Konsultasi Litkayasa dan/ata fungsional keterampilan lainnya	Per orang per bulan	Rp.500.000,-
3	Konsultasi Lapangan	Per orang per bulan	Rp.300.000,-
4	Bimbingan Teknis	Per orang per bulan	Rp.500.000

### C. Peralatan dan Mesin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMENKP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMENKP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> <li>8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengajukan permohonan peminjaman/sewa peralatan dan/atau mesin secara online (melalui email) maupun offline;</li> <li>- Menandatangani perjanjian/kesepakatan penggunaan/sewa peralatan dan/atau mesin;</li> <li>- Menunjukkan bukti pembayaran PNBP sesuai besaran/tarif standar pelayanan</li> </ul>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohonan mengajukan permohonan untuk penggunaan/sewa peralatan dan/atau mesin secara langsung atau online melalui email : <a href="mailto:bbpbapjpr@gmail.com">bbpbapjpr@gmail.com</a> dan/atau melalui offline dengan berkirim surat langsung ke UPP BBPBAP Jepara;</li> <li>2. Petugas pengadministrasi pelayanan menyampaikan permohonan penggunaan/sewa peralatan dan mesin kepada Kepala BBPBAP Jepara dan selanjutnya diteruskan kepada pelaksana pelayanan yang ditunjuk;</li> <li>3. Petugas pengadmisistrasian layanan membuat dan menyampaikan respon atas surat permohonan pemohon</li> </ol>

		<p>yang telah ditandatangani Kepala BBPBAP Jepara secara online (email) dan/atau offline;</p> <p>4. Pelaksana pelayanan yang ditunjuk dan pemohon menandatangani perjanjian/kesepakatan penggunaan/sewa sesuai ketentuan yang berlaku pada UPP BBPBAP Jepara;</p> <p>5. Pemohon melakukan pembayaran sesuai besaran/tarif sesuai standar pelayanan;</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari – 3 (tiga) hari
5	Biaya/Tarif	Merujuk pada PP No 85 Tahun 2021 Tentang PNBP di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6	Produk Layanan	Peralatan dan Mesin dan Surat Keterangan Penggunaan/sewa

### C.1. Biaya/Tarif

Biaya / tarif layanan di Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara berdasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Tabel 3. Biaya/Tarif Layanan Jasa Penggunaan/sewa Peralatan dan Mesin UPP BBPBAP Jepara Tahun 2023

No	Produk Layanan	Satuan	Tarif
1	2	3	4
1	Penggunaan/Sewa escavator/back hoe	Per jam per unit	Rp.160.000,-

### 4.2. Layanan Barang Publik

#### A. Pembudidayaan Ikan/Praktik Pendidikan Dan Pelatihan Budidaya Ikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMENKP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor</li> </ol>

		<p>15/PERMENKP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</p> <p>8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon data langsung ke UPP BBPBAP Jepara dan/atau secara online dengan mengisi form permohonan pembelian secara online (melalui link layanan dan/atau layanan Simpel Kontek 24 jam, dan/atau e-mail : bbpbapjpr@gmail.com).</li> <li>- Jumlah/kapasitas pembelian tergantung pada ketersediaan produk</li> <li>- Menunjukkan bukti pembayaran PNPB</li> <li>- Produk disertai dengan Surat Keterangan Asal (SKA) untuk induk, calon induk dan benih.</li> </ul>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon layanan datang langsung ke UPP BBPBAP Jepara untuk melihat kuantitas dan kualitas produk;</li> <li>2. Pelaksana layanan menerima Pemohon untuk memperlihatkan kondisi produk. Apabila terjadi transaksi;</li> <li>3. Pelaksana layanan melaporkan kepada Panitia penjualan untuk tindak lanjut transaksi, Panitia penjualan melakukan transaksi kepada pemohon, dan apabila terjadi transaksi jual beli maka panitia membuat nota penjualan;</li> <li>4. Nota penjualan diserahkan ke Bendahara Penerimaan untuk dibuatkan kode billing;</li> <li>5. Pemohon layanan membayar pembelian produk sesuai dengan jumlah dan besaran biaya/tarif per jenis produk layanan untuk keperluan PNPB</li> <li>6. Kepala BBPBAP Jepara mengeluarkan Dokumen/Surat Keterangan Asal (SKA) atas produk yang diperjual-belikan sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari
5	Biaya/Tarif	Merujuk pada PP No 85 Tahun 2021 Tentang PNPB di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6	Produk Layanan	<p>A. <i>Produksi/Penjualan Pakan Alami, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phytoplankton meliputi : biakan murni, stater, semi massal, massal dan powder)</li> <li>- Zooplankton murni</li> <li>- Biomass artemia</li> </ul> <p>B. <i>Produksi/Penjualan Pakan Buatan, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pakan buatan untuk ikan/udang (tenggelam/terapung)</li> <li>- Powder ekstrak pepaya</li> <li>- Powder bawang putih</li> <li>- Enzym papain</li> </ul> <p>C. <i>Produksi/Penjualan Benih Udang, antara lain :</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nauplius udang vaname</li> <li>- Benih PL udang windu</li> <li>- Benih PL udang vaname</li> <li>- Benih PL udang</li> <li>- Merguiensis/Indicus</li> </ul> <p><i>D. Produksi/Penjualan Benih Ikan Bandeng, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telur bandeng</li> <li>- Nener bandeng</li> </ul> <p><i>E. Produksi/Penjualan Benih Ikan Nila Salin, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benih ukuran 3-5 cm</li> </ul> <p><i>F. Produksi/Penjualan Benih Rajungan/Kepiting Bakau, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benih crablet &lt;10</li> <li>- Benih crablet &gt;10</li> </ul> <p><i>G. Produksi/Penjualan Bibit Rumput laut, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bibit RL Gracilaria</li> <li>- Bibit RL Cottoni</li> <li>- Bibit RL Caulerpa</li> </ul> <p><i>H. Produksi/Penjualan Tes Kit, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uji Alkalinitas</li> </ul> <p><i>I. Produksi/Penjualan Udang Konsumsi, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udang windu</li> <li>- Udang vaname</li> <li>- Udang merguiensis</li> <li>- /Indicus</li> </ul> <p><i>J. Produksi/Penjualan Ikan Konsumsi, antara lain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikan Bandeng</li> <li>- Ikan Nila Salin</li> </ul>
--	--

### A.1. Biaya/Tarif

Biaya / tarif layanan di Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara berdasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Tabel 4. Biaya/Tarif Layanan Penjualan Hasil Pembudidayaan Ikan/Praktik Pendidikan Dan Pelatihan Budidaya Ikan UPP BBPBAP Jepara Tahun 2023

No	Produk Layanan	Satuan	Tarif
1	2	3	4
1.	<b>Udang Windu</b>		
	1) Nauplius	per 1 juta ekor	Rp.200.000.-

	2) Benih	per 100 ekor	Rp.1.900.-
	3) Calon induk	per ekor	Rp.15.000.-
	4) Induk		
	a) Jantan	per ekor	Rp.100.000.-
	b) Betina	per ekor	Rp.300.000.-
	5) Konsumsi	per kg	Rp.57.000.-
	6) Induk afkir	per kg	Rp.48.000.-
<b>2.</b>	<b>Udang Vaname</b>		
	1) Nauplius	per 1 juta ekor	Rp.500.000.-
	2) Benih	per 100 ekor	Rp.1.500.-
	3) Calon induk	per ekor	Rp.10.000.-
	4) Konsumsi	per kg	Rp.55.000.-
	5) Induk afkir	per kg	Rp.80.000.-
<b>3.</b>	<b>Udang Putih</b>		
	1) Nauplius	per 1 juta ekor	Rp.300.000.-
	2) Benih	per 100 ekor	Rp.800.-
	3) Konsumsi	per kg	Rp.30.000.-
	4) Induk afkir	per kg	Rp.55.000.-
<b>4.</b>	<b>Ikan Bandeng</b>		
	1) Telur	per 1000 butir	Rp.1.600.-
	2) Benih	per 100 ekor	Rp.2.000.-
	3) Calon induk	per kg	Rp.25.000.-
	4) Induk	per kg	Rp.50.000.-
	5) Konsumsi	per kg	Rp.16.000.-
	6) Induk afkir	per kg	Rp.8.000.-
<b>5.</b>	<b>Ikan Nila Salin</b>		
	1) Benih	per ekor	Rp.130.-
	2) Calon induk	per ekor	Rp.5.400.-
	3) Induk	per ekor	Rp.14.500.-
	4) Konsumsi	per kg	Rp.19.000.-
	5) Induk afkir	per kg	Rp.18.700.-
<b>6.</b>	<b>Rajungan</b>		
	1) Benih	per ekor	Rp.155.-
<b>7.</b>	<b>Kepiting</b>		
	1) Benih	per ekor	Rp.230.-
<b>8.</b>	<b>Kepiting</b>		
	1) Benih	per ekor	Rp.230.-
<b>9.</b>	<b>Rumput laut</b>		
	1) Bibit		
	a) <i>E. Cottonii</i>	per kg	Rp.3.000.-
	b) <i>Gracillaria</i> sp	per kg	Rp.500.-
	c) <i>Caulerpa</i> sp	per kg	Rp.23.000.-
	2) Konsumsi		

	a) <i>Caulerpa</i> sp	per kg	Rp.13.000.-
<b>10.</b>	<b>Laboratorium Pakan Hidup</b>		
	1) Phytoplankton		
	a) Biakan murni	per liter	Rp.100.000.-
	b) Stater	per liter	Rp.30.000.-
	c) Semi massal	per liter	Rp.2.000.-
	d) Massal		
	- Endapan intermediate	per kg	Rp.290.000.-
	- Bibit skala massal	per liter	Rp.170.-
	e) Powder	per liter	Rp.125.000.-
	2) Zooplankton		
	a) Murni	per liter	Rp.30.000.-
<b>11.</b>	<b>Laboratorium Pakan Buatan</b>		
	1) Pakan		
	a) Pakan buatan terapung	per kg	Rp.7.800.-
	b) Pakan buatan tenggelam	per kg	Rp.7.500.-
	2) Enzim papain	per gram	Rp.950.-

## V. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Mekanisme pengaduan dan saluran pengaduan masyarakat ditetapkan oleh Surat Keputusan Kepala BBPBAP Jepara Nomor : B.54/BBPBAP/OT.710/I/2023 Tentang Penetapan Mekanisme Dan Saluran Pengaduan Masyarakat Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara, sedangkan Pengelolaan pengaduan masyarakat lingkup BBPBAP Jepara ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana diatur oleh Keputusan Kepala BBPBAP Jepara Nomor : B.35/BBPBAP/TU.110/I/2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan pada BBPBAP Jepara Tahun 2023.

UPP BBPBAP Jepara memiliki media/saluran pengaduan yang tercantum dalam mekanisme pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Penanganan pengaduan melalui media tersebut akan ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan (TPP) dengan tahapan : (1) Cek administrasi; (2) Cek data dan/atau lapangan; (3) Koordinasi internal/eksternal, dan (4) Koordinasi instansi terkait Adapun penanganan pengaduan, saran dan masukan di UPP BBPBAP Jepara, sebagai berikut :

### A. Sarana Pengaduan

1. Pengaduan Langsung/Tatap Muka;
2. Melalui Email UPP BBPBAP Jepara;
3. Melalui Kotak Pengaduan;
4. Melalui layanan call center BBPBAP Jepara;
5. Melalui e-lapor
6. Melalui link layanan pengaduan pada aplikasi SIMPEL KONTEK 24 Jam; dan

### B. Prosedur Penanganan Pengaduan Layanan UPP BBPBAP Jepara

## 1. Pengaduan Langsung/Tatap Muka

Pengguna layanan yang akan melakukan pengaduan terkait layanan di UPP BBPBAP Jepara bertemu dan menyampaikan secara langsung pengaduannya ke petugas khusus yang menangani pengaduan di Pusat Layanan Terpadu. Petugas pengaduan melakukan analisa terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat). Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka petugas pengaduan akan menjawab secara langsung.

Alamat UPP BBPBAP Jepara : Jalan Cik Lanang, Kecamatan Bulu, Kelurahan Jepara - Kabupaten Jepara - Provinsi Jawa Tengah 59418.

## 2. Melalui Website E-Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)



- Pengguna layanan menuliskan pengaduan pada kolom pengaduan di halaman website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id);
- Pilih kategori Kelautan dan Perikanan;
- Submit pengaduan;

- Dalam 3 hari, laporan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang; dan
- Dalam 5 hari akan ditindaklanjuti dan membalas laporan

### 3. *Melalui Email BBPBAP Jepara*

Pengaduan ditujukan melalui email UPP BBPBAP Jepara, yaitu [bbpbapjpr@gmail.com](mailto:bbpbapjpr@gmail.com) dan/atau [bbpbapjpr@kkp.go.id](mailto:bbpbapjpr@kkp.go.id)

### 4. *Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan)*

- Pengguna layanan yang akan melakukan pengaduan datang ke kantor UPP BBPBAP Jepara;
- Pengguna layanan mengisi form pengaduan yang telah disediakan;
- Memasukkan form pengaduan yang telah diisi ke kotak pengaduan yang tersedia di ruang layanan; dan
- Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh petugas.

### 5. *Melalui Layanan Call Center BBPBAP Jepara*

Pengaduan dilakukan melalui telepon/whatsapp/sms pada call center BBPBAP Jepara di nomor : 0811-2700-215.

### 6. *Melalui Media Sosial BBPBAP Jepara*

Pengaduan dapat disampaikan melalui saluran media sosial BBPBAP Jepara, yaitu : (a) Facebook : [bbpbap.jepara](https://www.facebook.com/bbpap.jepara); (b) Instagram : [@bpbapjpr](https://www.instagram.com/bpbapjpr); (c) Twitter : [@bpbapjpr](https://twitter.com/bpbapjpr); dan (d) Youtube : [BBPBAP JEPARA](https://www.youtube.com/channel/UCBPPAPJEPARA).

### 7. *Melalui Link Layanan Pengaduan pada Aplikasi SIMPEL KONTEK 24 Jam.*

Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan dengan akses lebih mudah melalui layanan aplikasi android LAPOR! Dan Sistem Informasi Layanan dan Konsultasi Teknis 24 Jam (SIMPEL KONTEK 24 Jam) yang dapat diunduh di google play store.

## **C. Tindakan Penanganan Pengaduan**

Responsif terhadap pengaduan dilakukan 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, sedangkan penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

1. Petugas menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan dilengkapi dengan lampiran pendukungnya (5W1H);
2. Petugas memverifikasi dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan kepada pengguna layanan yang melakukan pengaduan;
3. Petugas melakukan klarifikasi pengaduan berdasarkan objek pengaduan untuk dilakukan pengkajian;
4. Petugas menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan melalui saana pengaduan yang digunakan dan data dari pengguna layanan.

## **VI. KOMPONEN MANUFACTURING**

### **6.1. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMENKP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMENKP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **6.2. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas**

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang terdapat di Kantor Pelayanan Terpadu UPP BBPBAP Jepara, diantaranya yaitu :

1. Ruang/Loket Pelayanan yang dilengkapi dengan loket bagi pengguna bekebutuhan khusus.
2. *Customer service/receptionist*;
3. Meja konsultasi (selain di loket);
4. Ruang penanganan pengaduan dan ruang PPID;
5. Sistem antrian elektronik;
6. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas air conditioner, televisi, monitor antrian, wifi, dan bahan bacaan.
7. Kotak saran dan kotak pengaduan;
8. HP Charger;
9. Gerai Produk UMKM;
10. Sistem aplikasi pendukung layanan;
11. Fasilitas informasi, diantaranya yaitu papan informasi digital, standing banner, brosur/leaflet yang terkait dengan informasi layanan UPP BBPBAP Jepara;
12. Free water;
13. Tempat parkir, termasuk parkir bagi pengguna berkebutuhan khusus;
14. Fasilitas untuk disabilitas (kursi roda)
15. Mushola;
16. Toilet yang sekaligus dirancang untuk disabilitas;
17. Ruang laktasi;
18. Koperasi BBPBAP Jepara yang menyediakan makanan dan minuman ringan dan ATK;
19. Peralatan perkantoran untuk petugas (komputer, printer, filling cabinet dan ATK);
20. Alat pemadam kebakaran

### 6.3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas *front office* dan *back office* di UPP BBPBAP Jepara, diantaranya yaitu :

1. Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di UPP BBPBAP Jepara;
2. Memahami ketentuan peraturan perundangan di bidang pelayanan publik;
3. Menguasai aplikasi komputer di bidangnya (minimal Ms. Office dan Internet);
4. Memiliki kompetensi administrasi (verifikasi kelengkapan dokumen, dsb);
5. Memahami kode etik petugas pelayanan UPP BBPBAP Jepara;
6. Mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, santun, ramah dan memahami peraturan dalam memberikan pelayanan; dan
7. Memiliki sertifikat *Coaching Clinic* Budaya Pelayanan Prima, sertifikat pelatihan di bidang Kelautan dan Perikanan terkait atau pelatihan pelayanan publik lainnya.

### 6.4. Pengawasan Internal

UPP BBPBAP wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik minimal 1(satu) kali dalam setahun kepada Kepala BBPBAP Jepara. Sedangkan pengawasan internal lainnya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya melalui Sekretariat Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, Sekretariat Jenderal Kelautan dan Perikanan melalui Pusat Data dan Informasi dan Inspektorat Jenderal Kelautan dan Perikanan budidaya melalui Inspektorat II.

### 6.5. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana administrasi UPP BBPBAP Jepara, yaitu minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari 2 (dua) orang sebagai petugas *front office* dan 1 (satu) orang petugas *back office*. Sedangkan pengelola dan pelaksana layanan pada masing-masing jenis pelayanan, sebagai berikut :

1. Sebanyak 7 (tujuh) orang tim pengelola layanan publik yang terdiri dari penanggungjawab, ketua dan anggota dan dibantu dengan 2 (dua) orang tenaga *front office*;
2. Layanan Jasa pengujian/pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan minimal terdiri dari 10 (sepuluh) orang, masing-masing : (a) sebanyak 3 (tiga) orang sebagai penanggungjawab laboratorium ( 1 orang Laboratorium MKHA, 1 orang Laboratorium FKLR, 1 orang Laboratorium Pakan Alami); (b) sebanyak 4 (empat) orang analis laboratorium ( 2 orang MKHA, 1 orang FKLR, 1 orang pakan alami); (c) dan sebanyak 3 (tiga) orang pengadministrasian laboratorium (1 orang MKHA, 1 orang FKLR, 1 orang pakan alami).
3. Layanan Barang Publik minimal terdiri dari 8 (delapan) orang, masing-masing : (a) tim penjualan Pembudidayaan Ikan/Praktik Pendidikan Dan Pelatihan Budidaya Ikan yang terdiri dari 5 (lima) orang; (b) sebanyak minimal 1 (satu) orang sebagai petugas pelaksana konsultasi dan bimbingan teknis; dan minimal 1(satu) orang sebagai petugas pelaksana penggunaan/sewa peralatan dan mesin.

Pelaksana Layanan di UPP BBPBAP Jepara, ditetapkan dengan Keputusan Kepala BBPBAP Jepara Nomor : B.58/BBPBAP/OT.700/I/2023 yang berlaku di tahun berjalan.

## 6.6. Jaminan Pelayanan

Pelayanan pada UPP BBPBAP Jepara memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan :

1. Standar Pelayanan yang berlaku pada UPP BBPBAP Jepara;
2. Maklumat Pelayanan pada UPP BBPBAP Jepara;
3. Semboyan pelayanan prima;
4. Kode etik petugas Pelayanan UPP BBPBAP Jepara; dan
5. Kompensasi pelayanan

Kompensasi pelayanan di UPP BBPBAP Jepara diberikan kepada pengguna layanan, jika UPP BBPBAP Jepara tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Pemberian kompensasi kepada pengguna jasa dan sanksi kepada petugas, diatur dalam Keputusan Kepala Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara. Kompensasi pelayanan merupakan bentuk komitmen dan tanggungjawab UPP BBPBAP Jepara dalam memberikan pelayanan prima terhadap pengguna jasa layanan. Adapun pemberian kompensasi dilakukan jika terjadi hal-hal sebagai berikut :

- A. Jika terjadi keterlambatan pada petugas pelayanan administrasi (*front office*) kantor layanan terpadu;
- B. Jika terjadi keterlambatan dalam penerbitan Laporan Hasil Pengujian (LHU), perubahan prosedur pengujian tanpa pemberitahuan sebelumnya; dan petugas layanan berlaku tidak sopan;

Tabel 5. Kompensasi Atas Keterlambatan Pelayanan pada UPP BBPBAP Jepara

No	Kategori Pelanggaran	Bentuk Punishment Kepada Petugas Pelayanan	Bentuk Kompensasi Kepada Pengguna Layanan
<b>A. Pelayanan Pengelola Administrasi</b>			
1	Keterlambatan 30 s/d 45 menit	Teguran lisan	Air Mineral (botol)
2	Keterlambatan 46 s/d 60 menit	Teguran tertulis kepada petugas terkait	Air Mineral (botol) dan Makanan Ringan
3	Keterlambatan > 60 menit	Teguran tertulis yang disampaikan kepada Kepala BBPBAP Jepara	Air Mineral (botol), makanan ringan dan leaflet/brosur/juknis budidaya
<b>B. Pelayanan Jasa Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium *)</b>			
1	Keterlambatan dalam penerbitan Laporan Hasil Pengujian (LHU) akibat kelalaian pelaksana layanan	Teguran tertulis kepada petugas terkait	Cenderamata dan akan diprioritaskan dalam pelayanan berikutnya
2	Perubahan prosedur pengujian tanpa pemberitahuan sebelumnya yang menyebabkan hasil uji diragukan validitasnya	Teguran tertulis kepada petugas terkait	Cenderamata dan akan diprioritaskan dalam pelayanan berikutnya

3	<i>Ketidaksesuaian hasil uji dikarenakan kesalahan penanganan sampel/kelalaian oleh pelaksana layanan</i>	<i>Teguran kepada terkait</i>	<i>tertulis petugas</i>	<i>Pengujian ulang dengan pembiayaan dibebankan pada pelaksana layanan</i>
<b>C. Pelayanan Penjualan Produk Hasil Pembudidayaan Ikan/Praktik Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan</b>				
1	<i>Produk tidak sesuai dengan jumlah dan/atau spesifikasi</i>	<i>Teguran kepada terkait</i>	<i>tertulis petugas</i>	<i>Penggantian kekurangan jumlah produk dan/atau penggantian sesuai spesifikasi produk</i>
2	<i>Produk ikan/udang hidup yang dipesan mengalami kematian di tempat tujuan dalam jangka waktu maksimal 1 x 24 jam akibat kesalahan penanganan oleh pelaksana layanan</i>	<i>Teguran kepada terkait</i>	<i>tertulis petugas</i>	<i>Penggantian produk ikan/udang hidup sejumlah kekurangan akibat kematian tersebut atau pengembalian uang senilai jumlah produk ikan/udang yang mati/rusak</i>
3	<i>Produk (non ikan) yang dipesan mengalami kerusakan di tempat tujuan dalam jangka waktu maksimal 1 x 24 jam akibat kesalahan penanganan oleh pelaksana layanan</i>	<i>Teguran kepada terkait</i>	<i>tertulis petugas</i>	<i>Penggantian produk sejumlah kekurangan akibat kerusakan tersebut atau pengembalian uang senilai jumlah produk yang rusak</i>

Keterangan : \*) : Batas waktu pengajuan komplain atas kejadian pada poin (B) adalah maksimal 1 (satu) hari setelah pengguna jasa menerima LHU.

#### **6.7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya;
2. Pelayanan berada di zona integritas, bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), pungutan liar (pungli) dan gratifikasi;
3. Surat Keterangan/Sertifikat LHU/bentuk dokumen lainnya yang diberikan dijamin keabsahannya dengan tanda tangan pejabat yang berwenang, stempel basah, kertas ber-kop dan/atau terdapat logo dan tulisan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Dokumen yang bersifat rahasia akan dijamin kerahasiannya, hanya diserahkan kepada pengguna jasa yang bersangkutan atau seseorang yang telah diberi kuasa;
5. Ruang pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran dan perlengkapan P3K.

#### **6.8. Evaluasi Kinerja Pelayanan**

Dalam rangka penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan, maka dilakukan evaluasi kinerja pelayanan, yaitu :

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat monitoring dan evaluasi pelayanan publik lingkup BBPBAP Jepara;
2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat UPP BBPBAP Jepara setiap triwulan;
3. Melakukan penilaian *Reward* dan *Punishment* kepada petugas pelayanan UPP BBPBAP Jepara minimal setiap 1 (satu) tahun sekali;
4. Melakukan monitoring kedisiplinan petugas pelayanan; dan
5. Melakukan morning *briefing* kepada seluruh petugas pada UPP BBPBAP Jepara.

## **VII. PENUTUP**

Dengan telah disusunnya Standar Pelayanan UPP BBPBAP Jepara, diharapkan akan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan di lingkup UPP BBPBAP Jepara, sehingga tercipta bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi, mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu komponen pada pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit. Dalam membangun Zona Integritas, pimpinan instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. Wilayah Bebas Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kerja.

Terhadap perubahan peraturan perundangan dan lainnya yang dapat membuat Standar Pelayanan ini berubah, maka akan diterbitkan melalui surat keputusan Kepala BBPBAP Jepara yang mana akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan ini.