



# **STANDAR PELAYANAN**

**KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS  
BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN**

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR  
MANDIANGIN**

**REVISI 01**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA**  
**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR MANDIANGIN**

JALAN TAHURA SULTAN ADAM KM. 14 MANDIANGIN KEC. KARANG INTAN  
KAB. BANJAR KALIMANTAN SELATAN 70661 TELP: 0811 500 4658  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [op.bpbatmandiangin@kkp.go.id](mailto:op.bpbatmandiangin@kkp.go.id)

**SURAT PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**  
**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR MANDIANGIN**  
NOMOR B.637/BPBAT.MDG/TU.210/VII/2024

Pada hari ini Selasa, tanggal Sembilan bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SAMSUL BAHRAWI, S.St.Pi., M.Sc.  
Jabatan : Plt. Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin

**MENETAPKAN :**

- KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Penetapan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin meliputi :
- A. Pelayanan Barang Publik :
    - 1. Pembudidayaan ikan/praktik kegiatan pendidikan dan pelatihan budidaya ikan.
  - B. Pelayanan Jasa Publik :
    - 1. Pengujian/pemeriksaan laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan;
    - 2. Konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan KEDUA diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Penetapan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mandiangin  
Pada tanggal 9 Juli 2024

Plt. Kepala Balai Perikanan  
Budidaya Air Tawar Mandiangin,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Samsul Bahrawi

## DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PENETAPAN .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
I. PENDAHULUAN .....	1
II. VISI DAN MISI PELAYANAN PUBLIK BPBAT MANDIANGIN ....	2
A. Visi .....	2
B. Misi .....	2
III. MAKLUMAT PELAYANAN .....	2
IV. MOTO PELAYANAN .....	3
V. WAKTU PELAYANAN .....	3
VI. PRODUK–PRODUK PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN .....	3 3
VII. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN .....	3 3
1. Persyaratan Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan .....	3 3
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	3
3. Jangka Waktu Penyelesaian .....	3
4. Tarif .....	4
5. Produk Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan .....	4 4
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	4
7. Dasar Hukum .....	5
8. Sarana Prasarana / Fasilitas .....	5
9. Kompetensi Pelaksana .....	5
10. Pengawasan Internal .....	5
11. Jumlah Pelaksanaka .....	5
12. Jumlah Pelayanan .....	5
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan .....	5
14. Evaluasi Kerja Pelaksana .....	6

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi wacana menarik dewasa ini. Yang dibicarakan berkisar dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak, semakin beragamnya produk pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara negara hingga derasnya arus pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebuah unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar ini merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Komponen ini, kemudian bisa menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit pelayanan publik.

Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian, bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam UU 25/2009, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Penjelasan lebih lanjut mengenai ketentuan ini dijabarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96/2012. Pada peraturan tersebut, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif. Pelayanan barang dan jasa dimaknai sebagai pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran negara.

Sementara pelayanan administratif dipahami sebagai pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat. Dokumen resmi tersebut bisa berupa dokumen perizinan maupun non-perizinan. Inilah jenis pelayanan yang paling banyak diakses masyarakat pada umumnya.

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 2 ayat (6) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, telah ditetapkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Mengingat materi yang terkandung dalam Peraturan Pemerintah tersebut, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin menetapkan peraturan mengenai *Standar Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan* sebagai dasar pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan

Revisi ke-	01
Nomor	B. /BPBAT.MDG/TU.210/VII/2024

publik melalui Surat Penetapan Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin.

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 Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan* ini 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 Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan* dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penerapan *Standar Pelayanan Pembudidayaan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan* dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan pembudidayaan konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan.

## **II. VISI DAN MISI PELAYANAN PUBLIK BPBAT MANDIANGIN**

### **A. Visi :**

Visi Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin yang terkait pelayanan publik:

“Terwujudnya Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin yang mandiri, berdaya saing dan berkelanjutan berbasis kepentingan nasional untuk mendukung terwujudnya perikanan budidaya yang sejahtera dan sumber daya perikanan yang berkelanjutan untuk Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong”

### **B. Misi :**

Misi pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin:

1. BPBAT Mandiangin menjadi pusat inkubator bisnis (*Center Of Excellence*);
2. BPBAT Mandiangin sebagai pusat pelayanan dan pendampingan masyarakat dalam pengembangan usaha budidaya ikan air tawar yang berdaya saing dan berkelanjutan;
3. BPBAT Mandiangin wajib hadir mewakili negara dalam penanganan tanggap darurat.

## **III. MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat Pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin :

Dengan ini kami menyatakan sanggup dengan sungguh-sungguh untuk :

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melaksanakan perbaikan secara terus menerus;

3. Kami bersedia untuk menerima kesediaan untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

#### **IV. MOTTO PELAYANAN**

Motto Pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin adalah :  
 “Kami Hadir Dengan Pelayanan **PRIMA** (Profesional, Ramah, Integritas, Mudah dan Akuntabel).”

#### **V. WAKTU PELAYANAN**

Ketentuan waktu pelayanan di Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin adalah sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan pada hari kerja :
  - Hari Senin s/d Kamis : Jam 08.00 – 15.30 WITA
  - Hari Jum’at : Jam 08.00 – 16.00 WITA

**Catatan** : – Pelayanan dilakukan tanpa jeda istirahat  
 – Petugas melayani secara bergantian pada jam istirahat  
 – Pelayanan diluar jam pelayanan pada hari kerja tetap dilaksanakan apabila ada kesepakatan/perjanjian terlebih dahulu.
2. Penambahan Waktu Pelayanan diluar jam layanan (dilakukan setiap hari kerja dari jam 16.00 s.d 17.00 WITA)
3. Pelayanan pada hari Sabtu, Minggu, dan hari libur tetap dilaksanakan apabila ada kesepakatan/perjanjian terlebih dahulu.

#### **VI. PRODUK–PRODUK PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN**

1. Konsultasi;
2. Bimbingan teknis;
3. Penggunaan gedung dan bangunan berupa :
  - a. *Guest House* (AC);
  - b. Asrama (Non AC);
  - c. Ruang Pertemuan/Aula (AC), kapasitas 30-100 orang.

#### **VII. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN**

##### **1. Persyaratan Pelayanan Konsultasi Dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan**

Surat permohonan yang memuat : asal dan nama peserta, waktu pelaksanaan, jenis/bidang kegiatan, fasilitas yang dipergunakan. Surat permohonan dikirim melalui aplikasi android “*SIBELIDA*” atau dikirim ke BPBAT Mandiangin.

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

Layanan via aplikasi android “*SIBELIDA*” yang dapat diinstal melalui *google playstore* dan via kantor : Ruang pelayanan publik Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin Jln. Tahura Sultan Adam Km. 14, Desa Mandiangin, Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

### 3. Jangka Waktu Penyelesaian

Sertifikat/Surat Keterangan diterbitkan minimal 3 hari, sesuai dengan jenis dan waktu layanan.

### 4. Tarif

- a. Sertifikat tidak dikenakan biaya;
- b. Magang khusus dan penelitian dikenakan biaya berupa penggantian bahan praktik yang digunakan dengan mengacu pada PP Nomor 85 Tahun 2021, sedangkan magang umum (mengikuti kegiatan rutin di Balai) tidak dikenakan biaya;
- c. Tarif penggunaan asrama dan guest house mengacu pada PP Nomor 85 Tahun 2021, sebagai berikut :

Jenis Layanan	Satuan	Tarif (Rp)
Asrama		
1. AC ( <i>Air Conditioner</i> )		
a. Mahasiswa	Per orang per hari	Rp. 40.000,-
b. Masyarakat Umum	Per orang per hari	Rp. 80.000,-
2. Tanpa AC		
a. Mahasiswa	Per orang per hari	Rp. 20.000,-
b. Masyarakat Umum	Per orang per hari	Rp. 40.000,-
Ruang pertemuan/Aula		
1. <i>Air Conditioner</i> Kapasitas $\leq 30$ orang	Per hari	Rp. 250.000,-
2. <i>Air Conditioner</i> Kapasitas $\geq 31$ s.d 50 orang	Per hari	Rp. 350.000,-
3. <i>Air Conditioner</i> Kapasitas $\geq 51$ s.d 100 orang	Per hari	Rp. 500.000,-
4. Tanpa AC, Kapasitas $\leq 30$ orang		Rp. 200.000,-
5. Tanpa AC, Kapasitas $\geq 31$ s.d 50 orang	Per Jam Per Unit	Rp. 250.000,-
6. Tanpa AC, Kapasitas $\geq 51$ orang		Rp. 300.000,-

### 5. Produk Pelayanan Konsultasi Dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

Sertifikat/Surat Keterangan.

### 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- a. Saran dan masukan dapat dilakukan melalui kotak saran yang tersedia di muka ruang pelayanan publik BPBAT Mandiangin, Jln. Tahura

Sultan Adam Km. 14, Desa Mandiangin, Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan dan atau melalui website: <https://kkp.go.id/djpb/bpbatmandiangin>; email [bbatmandiangin@yahoo.com](mailto:bbatmandiangin@yahoo.com); twiter : @BPBAT MANDIANGIN; Facebook : Sobat BPBAT Mandiangin dan call center/Whatsapp : 0821 5506 6001;

- b. Pengaduan dapat dilakukan melalui SMS ke 1708 atau [www.LAPOR.go.id](http://www.LAPOR.go.id) atau surat elektronik [pengaduan.bpbatmdg@gmail.com](mailto:pengaduan.bpbatmdg@gmail.com) atau langsung menghadap ke Kepala BPBAT Mandiangin;
- c. Saran, masukan dan pengaduan dapat dilakukan melalui aplikasi SIBELIDA.

## 7. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menpan dan RB RI No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menpan dan RB RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang jenis, dan tarif penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 15 Tahun 2021 tentang tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- f. 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.

## 8. Sarana Prasarana / Fasilitas

Sarana dan prasarana dan atau fasilitas dalam melakukan pelayanan Konsultasi Dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan terdiri dari :

- a. Ruang pelayanan publik;
- b. Seluruh sarana yang ada di BPBAT Mandiangin (Laboratorium, *Indoor Hatchery*, Sarana perkolaman, Asrama, Ruang pertemuan, dll);
- c. Fasilitas umum : ruang tunggu, ruang konsultasi, ruang pengaduan, kotak saran/pengaduan, ruang laktasi, fasilitas untuk disabilitas, fasilitas parkir kendaraan tamu, mushalla, toilet, tempat merokok, dan tempat bermain anak.

## 9. Kompetensi Pelaksana

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

## 10. Pengawasan Internal



Pengawasan dilakukan langsung oleh Kasubbag Umum Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin.

#### **11. Jumlah Pelaksana**

Seluruh staf Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin

#### **12. Jaminan Pelayanan**

Pemberian pelayanan sesuai dengan nomor antrian dan dilakukan pendampingan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

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

- Sistem keamanan oleh Satuan Pengamanan selama 24 jam di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin;
- Tersedia kotak P3K dan obat di ruang pelayanan publik.

#### **14. Evaluasi Kerja Pelaksana**

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

Mandiangin, 9 Juli 2024

Plt. Kepala Balai Perikanan  
Budidaya Air Tawar Mandiangin,



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

**Samsul Bahrawi, S.St.Pi., M.Sc.**  
NIP. 19821205 200901 1 003