



# **STANDAR PELAYANAN**

**KONSULTANSI DAN BIMBINGAN TEKNIS  
BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN**



**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR  
SUNGAI GELAM**



**SURAT PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**  
**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR SUNGAI GELAM**  
NOMOR B.476/BPBAT.SG/OT.710/VII/2024

Pada hari ini , yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ridho Karya Dongoran, S.Pi

Jabatan : Plt. Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam

**MENETAPKAN :**

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan tidak terpisahkan dari Penetapan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Air Tawar 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 Jambi  
Pada tanggal 3 Juli 2024  
Plt. Kepala Balai Perikanan Budidaya  
Air Tawar Sungai Gelam



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

Ridho Karya Dongoran, S.Pi

## DAFTAR ISI

SURAT PENETAPAN STANDAR PELAYANAN .....	1
DAFTAR ISI.....	2
I. PENDAHULUAN .....	3
II. VISI DAN MISI PELAYANAN PUBLIK BPBAT SUNGAI GELAM.....	4
A. Visi.....	4
B. Misi .....	4
III. MAKLUMAT PELAYANAN.....	4
IV. MOTTO PELAYANAN .....	4
V. WAKTU PELAYANAN .....	5
VI. PRODUK – PRODUK KONSULTANSI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN.....	5
VII. STANDAR PELAYANAN KONSULTANSI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN.....	5
1. Persyaratan Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan.....	5
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	5
3. Jangka Waktu Penyelesaian .....	6
4. Tarif Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021 .....	6
5. Produk Pelayanan.....	7
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	7
7. Dasar Hukum .....	7
8. Sarana Prasarana / Fasilitas.....	7
9. Kompetensi Pelaksana .....	8
10. Pengawasan Internal .....	8
11. Jumlah Pelaksana .....	8
12. Jaminan Pelayanan.....	8
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan .....	9
14. Evaluasi Kerja Pelaksana .....	9

## I. PENDAHULUAN

Sebagaimana diamanatkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang –Undang tentang Pelayanan Publik tersebut maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 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, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, Balai Perikanan Budiaya Air Tawar Sungai Gelam Jambi menetapkan peraturan mengenai Standar Pelayanan Publik sebagai dasar pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Surat Penetapan Kepala Balai Perikanan Budiaya Air Tawar Sungai Gelam Jambi.

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 tolak 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.

## **II. VISI DAN MISI PELAYANAN PUBLIK BPBAT SUNGAI GELAM**

### **A. Visi**

Visi Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam yang terkait pelayanan publik:  
**“Memberikan pelayanan prima bagi stakeholder untuk mewujudkan pembangunan perikanan budidaya yang maju, sejahtera dan berkelanjutan.”**

### **B. Misi**

Misi pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam :

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

## **III. MAKLUMAT PELAYANAN**

Maklumat pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam :

Kami segenap pimpinan dan seluruh pegawai Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam Berjanji dan Sanggup :

- 1) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- 2) Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melaksanakan perbaikan secara terus menerus;
- 3) Menerima sanksi dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar;

## **IV. MOTTO PELAYANAN**

Motto Pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam adalah :

**“Kami melayani dengan PRIMA (Profesional, Ramah, Integritas, berMutu dan Akuntabel)”**

## **V. WAKTU PELAYANAN**

Waktu pelayanan di Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam adalah hari Senin s/d Jumat, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hari Senin s/d Kamis : Jam 07.30 – 16.00 WIB

Hari Jum'at : Jam 07.30 – 16.30 WIB

Istirahat : (Jam pelayanan tanpa jam istirahat)

Penambahan Jam layanan pada hari **Sabtu Pukul 07.30 – 12.30 WIB**

**Pelayanan diluar jam kerja dan pada hari libur dengan penjadwalan khusus**

Layanan ONLINE 24 melalui SICATFISH (081353545542)

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

Pelayanan dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan terdiri dari:

- a. Asrama (AC)
- b. Asrama (Non AC)
- c. Auditorium (AC), kapasitas 50-100 orang
- d. Ruang Kelas (AC), kapasitas 25-30 orang

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

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

Surat permohonan konsultasi dan bimbingan teknis yang memuat : asal dan nama peserta, waktu dan tempat pelaksanaan, jenis/bidang kegiatan, fasilitas yang dipergunakan.

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

- a. Bimbingan Teknis
  1. Pengguna Layanan mengajukan surat permohonan kepada Kepala Balai
  2. Kepala Balai mendisposisikan surat ke divisi pengujian dan Dukungan Teknis (PDT)
  3. Divisi PDT mempelajari, menyusun jadwal dan membalas surat permohonan
  4. Pengguna layanan menerima surat balasan tentang jadwal pelaksanaan Bimbingan Teknis

5. Peserta melaksanakan kegiatan Bimbingan Teknis didampingi oleh Divisi Seksi Uji Terap Teknik dan Kerjasama bekerja sama dengan Ketua Divisi.
  6. Peserta menerima sertifikat yang ditanda tangani oleh Kepala Balai
- b. Konsultasi
1. Pengguna Layanan datang ke Gedung Pelayanan Publik (GPP) atau dapat secara tertulis melalui email ([humasbpbatjambi@gmail.com](mailto:humasbpbatjambi@gmail.com)) atau dapat melalui SICATFISH (081353545542) dan Humas BPBAT Sungai Gelam (082175678209)
  2. Pengguna Layanan mengambil Nomor antrian (untuk pelayanan offline).
  3. Resepsionis membantu mengarahkan pengguna layanan ke loket khusus konsultasi.
  4. Pengguna Layanan menerima layanan konsultasi oleh Customer Service.
  5. Customer Service yang menyampaikan hasil konsultasi kepada pengguna layanan baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui telp atau WA.

### 3. Jangka Waktu Penyelesaian

Sertifikat diterbitkan maksimal 1 setelah pelaksanaan bimbingan teknis, sedangkan untuk konsultasi maksimal penyelesaian 5 hari kerja.

### 4. Tarif Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021

- a. Sertifikat tidak dikenakan biaya
- b. Untuk konsultasi tidak dikenakan biaya.
- c. Tarif penggunaan asrama dan guest house mengacu pada PP Nomor 85 Tahun 2021 sebagai berikut :

No.	Jenis	Satuan	Tarif (Rp)
<b>1.</b>	<b>Asrama</b>		
	1. Masyarakat Umum		
	a. Air conditioner (AC)	per orang per hari	80.000,00
	b. Tanpa Air conditioner (AC)	per orang per hari	40.000,00
	2. Mahasiswa / pelajar		
	a. Air conditioner (AC)	per orang per hari	40.000,00
	b. Tanpa Air conditioner (AC)	per orang per hari	20.000,00
<b>2.</b>	<b>Ruang pertemuan</b>		
	1. Tanpa AC, Kapasitas $\geq$ 51 orang	Per hari	300.000,00
	2. Dengan AC, Kapasitas $\geq$ 51 s.d 100 orang	Per hari	500.000,00

	3. Tanpa AC, Kapasitas $\leq$ 30 orang	Per hari	200.000,00
	4. Dengan AC, Kapasitas $\leq$ 30 orang	Per hari	250.000,00

## 5. Produk Pelayanan

Surat Keterangan / Sertifikat dan pelayanan konsultasi

## 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui kotak saran yang tersedia di Ruang pelayanan publik Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam, Jl. Bumi Perkemahan Pramuka RT 23 Desa Sungai Gelam Kecamatan Sungai gelam Kab. Muaro Jambi Provinsi Jambi, dan atau melalui Telepon Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam 082182229696 atau WA gateway “SICATFISH” (081353545542). Dapat juga melalui [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS ke 1708 (tarif normal), mobile applikasi LAPOR! (untuk Hp Android), Twitter @LAPOR1708 (Dengan menyertakan tagar #lapor).

## 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 jasa

laboratorium terdiri dari :

- a. Ruang pelayanan publik
- b. Seluruh sarana yang ada di BPBAT Sungai Gelam Jambi (Laboratorium, Hatchery, KJA, 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, toilet, tempat merokok, dan tempat bermain anak.

#### **9. Kompetensi Pelaksana**

- a. Sudah pernah mengikuti pelatihan teknis di bidangnya
- b. Sudah menjadi analis minimal 2 tahun di bidangnya
- c. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

#### **10. Pengawasan Internal**

Pengawasan dilakukan langsung oleh Divisi Pelayanan dan dukungan Teknis (PDT) Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam di Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Sungai Gelam Jambi.

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

Jumlah 14 orang (13 petugas pendamping dan 1 orang di ruang pelayanan), dengan kompetensi sebagai berikut :

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Wahyu Budi Wibowo	Kapokja	S2 Unibraw
2.	Janu Dwi Kristiyanto	Divisi Lele	S2 UNPAD
3.	Mubinun	Divisi Carper	S2 IPB
4.	Yudi Yustiran	Divisi Spesifik lokal	S2 UT
5.	Solaiman	Divisi Nila	S1 UNBARI
6.	Irwan	Divisi Patin	S2 IPB
7.	Dafzel Day	Divisi NKL	S2 UNSRI
8.	Resti Pebriyeni	Analisis Akuakultur	S1 UBH Padang
9.	Evarianti	Staf Teknis	D4 STP Jakarta
10.	Reni Agustina Lubis	Staf Teknis	S2 IPB
11.	Suryana	Staf Teknis	SMK
12.	Nofri Hendra	Staf Teknis	S1 UNBARI
13.	Endang Sulistyaningsih	Front Office	D4 STP Jakarta
14.	Sulistyo divasaputra	Staf Teknis PDT	D3 UNJA

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

Pemberian pelayanan sesuai nomor antrian dan dilakukan pendampingan sesuai

dengan kebutuhan Pengguna Layanan

**13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Sistem keamanan oleh Satpam selama 24 jam di lingkungan BPBAT Sungai Gelam Jambi.

**14. Evaluasi Kerja Pelaksana**

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

Jambi, 3 Juli 2024

Plt. Kepala Balai Perikanan Budidaya  
Air Tawar Sungai Gelam



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

Ridho Karya Dongoran, S.Pi