



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN

JALAN MEDAN MERDEKA TIMUR NOMOR 16
JAKARTA 10110, KOTAK POS 4130 JKP 10041
TELEPON (021) 3519070 (LACAK), FAKSIMILE (021) 3513282
LAMAN www.kkp.go.id EMAIL setban.bkipm@kkp.go.id

PENETAPAN KEPALA PUSAT PENGENDALIAN MUTU
NOMOR 12 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINGKUP
PUSAT PENGENDALIAN MUTU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT PENGENDALIAN MUTU

- Menimbang** : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna menciptakan pelayanan publik yang prima di lingkungan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan, perlu menetapkan standar pelayanan Standar Pelayanan Publik Pusat Pengendalian Mutu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Surat Penetapan Standar Pelayanan Publik Pusat Pengendalian Mutu;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
2. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 89);

4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1114);
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 535);
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

MENETAPKAN:

Menetapkan : **PENETAPAN KEPALA PUSAT PENGENDALIAN MUTU, TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSAT PENGENDALIAN MUTU**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Pusat Pengendalian Mutu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Penetapan Kepala Pusat ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pusat Pengendalian Mutu, sebagaimana dimaksud diktum KESATU merupakan landasan, pedoman, dan petunjuk dalam memberikan pelayanan publik, baik yang bersifat internal ataupun eksternal sesuai dengan tugas dan fungsi yang diamanatkan kepada setiap unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pusat Pengendalian Mutu.

KETIGA : Standar pelayanan publik Pusat Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU, harus dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan

KELIMA : Penetapan Kepala Pusat Pengendalian Mutu ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Januari
2024

PLT. KEPALA PUSAT PENGENDALIAN
MUTU

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text "KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN" at the top and "REPUBLIK INDONESIA" at the bottom, separated by two small stars. The inner part of the stamp contains the text "BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU KELAUTAN DAN PERIKANAN". Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in blue ink, which appears to be "Woro Nur Endang Sariati".

WORO NUR ENDANG SARIATI

LAMPIRAN
PENETAPAN KEPALA PUSAT
PENGENDALIAN MUTU
NOMOR 12 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSAT
PENGENDALIAN MUTU

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting dan merupakan agenda kewajiban terbesar bagi negara. Hal ini karena pelayanan publik selalu berkaitan dengan kepentingan dan pemenuhan kebutuhan khalayak masyarakat luas dimana negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Lebih lanjut, seluruh aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang baik dan prima bagi seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik baik berupa pelayanan jasa publik, pelayanan barang publik hingga pelayanan administratif merupakan inti dari seluruh proses berpemerintahan. Negara disebutkan hadir jika mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, cepat, profesional dan berkeadilan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima memerlukan usaha yang berkelanjutan, transformasi sistem, tata kelola, membutuhkan perubahan mindset dan budaya kerja birokrasi dari budaya senang dilayani menjadi budaya melayani.

Salah satu fokus pelayanan publik dalam tahap reformasi birokrasi ketiga ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, yang tujuannya untuk mewujudkan pemerataan kualitas di semua tingkatan penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut harus sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi terdapat 3 (tiga) target dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pertama, mewujudkan pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau). Kedua, meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan, dan ketiga, meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing penyelenggara di semua level, baik kementerian/lembaga, hingga pemerintah daerah.

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) sebagai salah satu unit kerja di Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan publik di bidang pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Kegiatan pelayanan ini diselenggarakan baik di satuan kerja pusat maupun unit pelaksana teknis (UPT) lingkup BPPMHKP. Standar Pelayanan perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi, selain itu perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Diharapkan dengan ditetapkannya standar pelayanan terbaru mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, cepat, profesional dan berkeadilan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penetapan standar pelayanan publik ini adalah:

1. sebagai acuan ketentuan tentang jenis dan produk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pusat Pengendalian Mutu; dan
2. sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pusat Pengendalian Mutu.

Tujuan penetapan standar pelayanan publik ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

C. Sasaran

Sasaran standar pelayanan publik ini yaitu:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengendalian Mutu; dan
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat Pengendalian Mutu 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.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari standar pelayanan publik ini meliputi:

1. nama jenis layanan publik;
2. komponen standar pelayanan;
3. standar pelayanan publik; dan
4. penutup.

BAB II
NAMA JENIS LAYANAN PUBLIK

Nama Jenis Pelayanan Administratif yang diselenggarakan oleh Pusat Pengendalian Mutu meliputi:

1. penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/HACCP);
2. penerbitan nomor registrasi unit pengolahan ikan ke negara mitra (*approval number*);

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, terdapat 2 (dua) komponen standar pelayanan, yaitu standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) dan standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

A. Standar Pelayanan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

1. persyaratan;
2. sistem, mekanisme dan prosedur;
3. jangka waktu pelayanan;
4. biaya/tarif;
5. produk pelayanan;
6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.

B. Standar Pelayanan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

1. dasar hukum;
2. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
3. kompetensi pelaksana;
4. pengawasan internal;
5. jumlah pelaksana;
6. jaminan pelayanan;
7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
8. evaluasi kinerja pelaksana.

BAB IV
JENIS PELAYANAN

A. Standar Pelayanan Administratif Pusat Pengendalian Mutu meliputi:

1. Standar Pelayanan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/HACCP)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Permohonan baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perizinan Berusaha Subsektor Pengolahan Ikan dan/atau Pemasaran Ikan; 2) Manual HACCP yang telah divalidasi; dan 3) Hasil Audit Internal. <p>b. Permohonan perpanjangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP yang masih berlaku; 2) Hasil Audit Internal. <p>c. Permohonan Penambahan Ruang Lingkup</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP yang masih berlaku; 2) Manual HACCP untuk ruang lingkup baru yang telah divalidasi; dan 3) Hasil Audit Internal untuk ruang lingkup yang baru. <p>d. Permohonan Peninjauan Ulang Peringkat dilakukan 1 (satu) kali selama periode berlakunya Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hasil audit internal; 2) Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP yang masih berlaku; 3) Sertifikat Pengesahan Nomor Registrasi UPI ke Negara mitra (<i>Approval Number</i>) bagi UPI yang mengalami penurunan peringkat Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP; dan 4) Kontrak atau permintaan dari negara tujuan ekspor.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Layanan Penerbitan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/HACCP)</p> <p>1 UPI mengajukan permohonan secara elektronik, dilengkapi dengan persyaratan</p> <p>2 Evaluasi kelengkapan dokumen persyaratan oleh Petugas</p> <p>3 Inspeksi Lapangan oleh Petugas</p> <p>4 Penyampaian Laporan oleh Petugas kepada Kepala Pusat Pengendalian Mutu</p> <p>5 Evaluasi laporan dan penyampaian rekomendasi oleh Tim Teknis Pusat Pengendalian Mutu</p> <p>6 Penandatanganan Sertifikat HACCP oleh Kepala Badan</p> <p>7 Notifikasi Sertifikat HACCP kedalam sistem OSS oleh Petugas</p> <p>8 Pengguna Jasa menerima pemberitahuan penerbitan Sertifikat HACCP</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas.

4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (sesuai tarif PNBPN berdasarkan PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan).
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> atau disebut Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>Website</i>: www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id;2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id;4) Telepon dan <i>Whatsapp</i> : 0811989011;5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian Kelautan dan Perikanan, dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V, Inspektorat Jenderal KKP, Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP BKIPM atau UPT KIPM; dan/atau6) kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat Pengendalian Mutu dan UPT KIPM. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin Kementerian;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>

2. Standar Pelayanan Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (<i>Approval Number</i>)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Point</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Persyaratan Dokumen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Pusat Pengendalian Mutu (khusus ke Korea Selatan harus mencantumkan email, nomor telepon/Fax dan nama pimpinan UPI); 2) Fotokopi sertifikat Penerapan PMMT/HACCP yang masih berlaku; 3) Surat pernyataan pemanfaatan nomor registrasi /<i>approval number</i> bermaterai; 4) <i>Form Appendix 3</i> (untuk Vietnam). <p>b. Persyaratan waktu pengajuan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum periode pendaftaran.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Layanan Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara mitra (<i>Approval Number</i>)</p> <p>Keterangan : * Proses persetujuan nomor registrasi (<i>Approval Number</i>) oleh negara mitra berdasarkan ketentuan dan persyaratan dari masing-masing negara mitra</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 6 hari 35 menit terhitung mulai dokumen dinyatakan lengkap oleh Petugas, siap untuk didaftarkan sesuai dengan periode waktu pendaftaran sampai dengan sertifikat diterima oleh pengguna layanan/UPI, diluar waktu proses persetujuan dari negara Mitra.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (sesuai tarif PNBP berdasarkan PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan).

5	Produk Pelayanan	Sertifikat Pengesahan Nomor Registrasi UPI ke Negara mitra (<i>Approval Number</i>).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Mekanisme penanganan pengaduan berdasarkan Permen KP Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan</p> <p>a) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Website: www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id;2) Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;3) Surat elektronik/email : pengaduan@kkp.go.id;4) Telepon dan <i>Whatsapp</i> : 0811989011;5) Surat non-elektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian Kelautan dan Perikanan, dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V, Inspektorat Jenderal KKP, Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP BKIPM atau UPT KIPM; dan/atau6) Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat Pengendalian Mutu dan UPT KIPM. <p>b) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin Kementerian;</p> <p>c) Verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari oleh Admin UPP;</p> <p>d) Verifikasi lanjutan, telaah, dan respon atas Pengaduan dengan jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari;</p> <p>e) Tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari Masyarakat.</p>

B. Standar Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*) Pelayanan Publik BKIPM

Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009; b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan; c. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; d. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2015 tentang Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan serta Peningkatan Nilai Tambah Produk Hasil Perikanan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan; f. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; g. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan; h. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan; i. Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2023 tentang Penangkapan Ikan terukur; j. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019; k. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 19/PERMEN-KP/2010 tentang Pengendalian Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan; l. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 51/PERMEN-KP/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>

2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruangan atau Konter Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, <i>customer service</i>, <i>air conditioner</i>, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan; 2) Sistem aplikasi pendukung pelayanan; 3) Jaringan internet; 4) Sistem antrian; 5) Peralatan Kantor (<i>Komputer</i>, <i>Scanner barcode</i>, <i>Printer</i>, <i>Filing cabinet</i>, ATK, dll); 6) Alat Pendokumentasian Kegiatan Penilaian; 7) Alat transportasi untuk inspeksi lapangan (untuk HACCP, No.Reg); 8) Tempat parkir; 9) Toilet. <p>b. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus tersedia paling sedikit terdiri atas: <i>step lobby/ramp</i>, kursi roda/tongkat/kruk, toilet khusus, loket khusus, tempat parkir khusus, petugas khusus yang membantu, ruang laktasi, dan area bermain anak.</p> <p>c. Prasarana dan sarana penunjang lainnya, seperti: kantin, mesin fotokopi, alat tulis kantor, ruang laktasi dan area bermain anak.</p> <p>d. Fasilitas pendukung lainnya milik Pusat Pengendalian Mutu yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kompetensi pelaksana secara umum, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas <i>Customer Service</i> yang mampu menerapkan budaya pelayanan 5S (<i>senyum</i>, <i>salam</i>, <i>sapa</i>, <i>sopan</i>, <i>santun</i>) dan memahami peraturan terkait dengan pelayanan publik;

		<ol style="list-style-type: none">2) Petugas Administrasi/Operator yang mampu mengoperasikan komputer, aplikasi Sisterkaroline;3) Petugas Verifikator yang cermat, teliti dan paham ketentuan pengendalian mutu keamanan hasil perikanan;4) Petugas dengan kualifikasi minimal fungsional Asisten Inspektur Mutu pendidikan minimal lulus D3;5) Petugas dengan kualifikasi minimal fungsional Inspektur Mutu pendidikan minimal lulus D4/S1;6) Petugas Penandatanganan Sertifikat yang ditetapkan dengan SK Kepala Badan PPMHKP; dan7) Bendahara PNBP yang ditetapkan dengan SK Bendahara PNBP. <p>b. Pelaksana layanan penjaminan penerapan PMMT/HACCP mengacu pada ketentuan Permen KP Nomor 51/PERMEN-KP/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>, harus memiliki kompetensi:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Sekretariat HACCP memiliki kecermatan, ketelitian dan memahami ketentuan teknis HACCP;2) Petugas Inspektur Mutu memiliki kompetensi dan telah mempunyai Nomor Registrasi Inspektur Mutu dan ditetapkan melalui SK Kepala Badan PPMHKP. <p>c. Pelaksana layanan penerbitan nomor registrasi unit pengolahan ikan ke negara mitra (<i>Approval Number</i>) mengacu pada ketentuan Peraturan Kepala BKIPM Nomor 2/PER-BKIPM/2017 tentang Tata cara Penerbitan, Pembekuan, dan Pencabutan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra, harus memiliki kompetensi sebagai Tim Verifikator yang memiliki kecermatan, ketelitian dan memahami prosedur dan persyaratan pengajuan Nomor Registrasi di masing-masing negara mitra.</p>
--	--	--

4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Atasan langsung (Kepala Pusat Pengendalian Mutu/Pejabat yang ditunjuk);b. Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan terkait pelaksanaan kepatuhan SOP;c. Sekretaris Badan PPMHKP terkait administrasi, keuangan dan kepegawaian;d. Kepala Badan PPMHKP; dane. Inspektur Jenderal.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana masing-masing jenis pelayanan, minimal sesuai ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/HACCP) minimal 5 (lima) orang;b. Pelayanan Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara mitra (<i>Approval Number</i>) minimal 5 (lima) orang; <p>Keterangan : Apabila kondisi ketersediaan petugas terbatas maka dapat dilakukan perangkapan tugas dalam penyelenggaraan pelayanan.</p>

6	Jaminan Pelayanan	<p>Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya, produk layanan dan pengelolaan pengaduan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya sesuai janji layanan; b. Bebas dari pungutan liar (pungli), gratifikasi dan KKN; c. Penjaminan mutu layanan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik/UPPP atau Kepala Satuan Kerja. 		
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Penjaminan pelayanan keamanan dan keselamatan pelayanan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/<i>Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1) Dokumen Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP diterbitkan oleh Instansi yang berwenang (BPPMHKP), setelah dilakukan evaluasi, inspeksi lapangan dan penilaian oleh Tim Inspektur mutu yang berkompeten. b. Layanan penerbitan nomor registrasi unit pengolahan ikan ke negara mitra (<i>Approval Number</i>): <ol style="list-style-type: none"> 1) Sertifikat Pengesahan Nomor Registrasi UPI diterbitkan oleh Instansi yang berwenang (BPPMHKP) setelah dilakukan verifikasi dan pengajuan oleh tim verifikator yang kompeten 		
8.	Evaluasi	Evaluasi Kinerja Pelaksana secara umum berdasarkan		
	Kinerja 888 Pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="565 1398 753 1771"> <p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> </td> <td data-bbox="753 1398 1503 1771"> <p>Evaluasi Kinerja Pelaksana secara umum berdasarkan mekanisme pemberian <i>reward and punishment</i> petugas layanan (internal); pemberian <i>reward and punishment</i> (eksternal); dan</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Survei Kepuasan Masyarakat (4 (empat) kali dalam setahun/per triwulan) (eksternal); dan c. Audit internal ISO 9001:2015 (eksternal); dan </td> </tr> </table>	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana secara umum berdasarkan mekanisme pemberian <i>reward and punishment</i> petugas layanan (internal); pemberian <i>reward and punishment</i> (eksternal); dan</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Survei Kepuasan Masyarakat (4 (empat) kali dalam setahun/per triwulan) (eksternal); dan c. Audit internal ISO 9001:2015 (eksternal); dan
<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana secara umum berdasarkan mekanisme pemberian <i>reward and punishment</i> petugas layanan (internal); pemberian <i>reward and punishment</i> (eksternal); dan</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Survei Kepuasan Masyarakat (4 (empat) kali dalam setahun/per triwulan) (eksternal); dan c. Audit internal ISO 9001:2015 (eksternal); dan 			

BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan Publik berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di pusat pengendalian mutu. Standar Pelayanan Publik akan menjadi pedoman bagi Pusat Pengendalian Mutu maupun masyarakat pengguna layanan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara prima, cepat, profesional dan berkeadilan.

Pusat Pengendalian Mutu menetapkan Standar Pelayanan Publik tersebut untuk menjamin standarisasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan hendaknya dapat menjadikan Pusat Pengendalian Mutu dapat memberikan kemudahan layanan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan pengendalian mutu, dan keamanan hasil perikanan dengan baik kepada setiap warga negara Indonesiatanpa diskriminasi.

PLT. PUSAT PENGENDALIAN MUTU



Woro Nur Endang Sariati