

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KONSULTANSI DAN BIMBINGAN
TEKNIS BIDANG
PEMBUDIDAYAAN IKAN

BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU
TAKALAR



BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU TAKALAR
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KONSULTANSI DAN BIMBINGAN
TEKNIS BIDANG
PEMBUDIDAYAAN IKAN
LINGKUP BPBAP TAKALAR

I. PENDAHULUAN

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 Perikanan Budidaya Air Payau Takalar 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 perundangundangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan yang dimaksud sedikitnya memuat komponen :

- a. Dasar Hukum
- b. Jaminan/Maklumat Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Persyaratan
- e. Sistem, mekanisme dan prosedur
- f. Jangka waktu penyelesaian
- g. Biaya / tarif

- h. Produk pelayanan
- i. Sarana, prasarana dan atau fasilitas
- j. Kompetensi pelaksana
- k. Pengawasan internal
- l. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- m. Jumlah pelaksana
- n. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan
- o. Jaminan kemandirian dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen dan memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan
- p. Evaluasi kinerja pelaksana

Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 111) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 5);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 220);

8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2021 tentang pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
9. Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor : 222/KEP-DJPB/2019 tentang Peta Bisnis Proses Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya
10. 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 .
11. Kepmen KP Kno.54 Tahun 2022 Tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

B. JAMINAN / MAKLUMAT PELAYANAN

Jaminan pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar tertuang dalam Maklumat Pelayanan, sebagai berikut:

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 sanksi, dan memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

C. WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan administrasi di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar adalah hari Senin s/d Jum'at, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hari Senin s/d Kamis : Jam 08.00 – 16.0 WITA

Hari Jum'at : Jam 08.00 – 16.30 WITA

Waktu pelayanan di luar jam kerja, dapat menghubungi Customer Service melalui No telepon / WA 081141712111 dan melalui aplikasi SIKEPITING <https://sikepiting-bpbaptakalar.pasolusi.com>

D. PERSYARATAN

No.	Nama Pelayanan	Unit Pelaksana Layanan	Rincian Pelayanan	Syarat Layanan
1.	Konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan	Ruang Pelayanan Publik	1. PKL 2. Magang 3. Konsultasi 4. Penelitian	Pengajuan permohonan, tergantung ketersediaan tempat PKL/ Magang
			1. Guest House (AC) 2. Asrama (Non AC) 3. Ruang Pertemuan (AC) Kapasitas 50 – 100 orang	Pengajuan Permohonan serta tergantung ketersediaan kamar dan Ruang pertemuan.

E. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

1. Konsumen diterima oleh satuan pengamanan (Satpam) dengan menunjukkan tanda pengenal (KTP/SIM).
2. Konsumen / pelanggan akan mengisi buku tamu dan diberikan tanda pengenal tamu
3. Setelah proses layanan di satpam selesai, konsumen diarahkan ke Ruang pelayanan Publik.
4. Front officer ruang pelayanan publik menerima konsumen / pelanggan dengan memberikan beberapa informasi terkait kebutuhan konsumen / layanan balai dan penjelasan bahwa BPBAP Takalar dilarang menerima dan memberikan “GRATIFIKASI” dalam bentuk apapun.
5. Sesuai dengan kebutuhan konsumen maka front officer ruang pelayanan publik akan mengarahkan tamu sesuai dengan kebutuhannya.
6. Penyelesaian pekerjaan akan ditandai dengan laporan ke Petugas layanan Publik

F. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1. Layanan Jasa

No.	Nama Pelayanan	Unit Pelaksana Layanan	Produk Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan	Ruang Pelayanan Publik	1. PKL 2. Magang 3. Konsultasi Penelitian	1 Hari
			1. Guest House (AC) 2. Asrama (Non AC) 3. Ruang Pertemuan (AC) Kapasitas 50 – 100 orang	1 Hari

G. BIAYA / TARIF

Biaya / tarif layanan di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar 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.

Layanan Jasa

No	Jenis Layanan	Satuan	Tarif
1.	Magang, PKL, Penelitian	-	-
2.	Perpustakaan	-	-
3.	Asrama		
	1) Tanpa AC		
	a) Mahasiswa	per orang per hari	Rp. 20.000.00
	b) Masyarakat umum	per orang per hari	Rp. 40.000.00
4.	Ruang pertemuan		
	1) AC kapasitas ≥ 51 s.d 100 orang	per hari	Rp. 500.000.00

H. PRODUK PELAYANAN

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik Layanan jasa ;

No.	Nama Pelayanan	Unit Pelaksana Layanan	Produk Layanan
1.	Konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan	Ruang Pelayanan Publik	1. PKL 2. Magang 3. Konsultasi Penelitian
			1. Guest House (AC) 2. Asrama (Non AC) 3. Ruang Pertemuan (AC) Kapasitas 50 – 100 orang

I. SARANA, PRASARANA DAN ATAU FASILITAS

Sarana, prasarana dan atau fasilitas dalam melakukan layanan, terdiri dari :

1. Pusat Layanan Publik
2. Hatchery sebagai tempat praktek , magang dan konsultasi
3. Kelompok Kerja Kegiatan Teknis beserta peralatannya
4. Guest House dan Asrama.
5. Fasilitas umum yang berupa ruang tunggu, ruang konsultasi, ruang pengaduan, ruang laktasi, dan fasilitas parkir kendaraan umum
6. Formulir tamu
7. Visualisasi standar operasional prosedur layanan
8. Leaflet dan brosur
9. Fasilitas Pengaduan yaitu :
 - Website : <https://kkp.go.id/djpb/bpbaptakalar>
 - Email : bbaptakalar@yahoo.com, bpbaptakalar@kkp.go.id
 - Facebook : [https://www.facebook.com/Djpb.Bpbap Takalar](https://www.facebook.com/Djpb.BpbapTakalar)
 - Twitter : @BPBAPTakalar
 - Instagram : bpbap.takalar
 - Telepon/Fax : (0418) 2312972, Fax. (0418) 2311311
 - Call Center/HP Layanan : 081141712111 (WA/SMS/Telepon)
 - LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)
 - Whistleblower.kkp.go.id
 - SMS dengan formal aduan KKP (spasi) Aduan KIRIM KE 1708

- LAPOR! Aplikasi Android
10. Kotak saran/pengaduan

J. KOMPETENSI PELAKSANA

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

Pelaksana dilarang:

- a. Menerima imbalan dalam bentuk apapun terkait penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Menyebarluaskan informasi atau data rahasia terkait permohonan layanan dan/atau penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Melakukan manipulasi data permohonan layanan;
- d. Terlibat dalam kepengurusan aktif sebagai Komisaris, Direksi, Manager perusahaan dibidang perikanan budidaya.

Pelanggaran terhadap larangan tersebut akan dikenakan sanksi sesuai dengan Peraturan Perundangan yang berlaku.

K. PENGAWASAN INTERNAL

Setiap Unit kerja layanan publik lingkup BPBAP Takalar wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik minimal 1(satu) kali dalam setahun kepada Kepala BPBAP Takalar .

L. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Mekanisme pengaduan dan saluran pengaduan masyarakat ditetapkan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan BPBAP Takalar Nomor ; 630.1//BPBAPT/OT.310/III/2022 tentang SOP Pengaduan Pelanggan Lingkup BPBAP Takalar, sedangkan Pengelolaan pengaduan masyarakat lingkup BPBAP Takalar ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana di atur oleh Keputusan Kepala BPBAP Takalar Nomor 112 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya Tahun 2024.

M. JUMLAH PELAKSANA

Pengelolaan layanan publik lingkup BPBAP Takalar berjumlah 12 orang dimana 1 orang sebagai frontliner dan 11 orang sebagai pelaksana layanan

NO	NAMA / NIP	JABATAN	URAIAN TUGAS
1	Ahmad Ihsan Said, S.St.Pi	Ketua	Merencanakan, Melaksanakan, mengevaluasi dan menindaklanjuti pengelolaan layanan publik
2	Reni Ekasari, S.Pi	Pengelola Layanan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (PKL / magang)	Melaksanakan layanan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (PKL / Magang)
3	Dahlan	Pengelola layanan PNBP	Melaksanakan penerbitan E billing
4	Fadli	Pengelola Pengaduan Masyarakat/ Admin LAPOR	Melaksanakan , Menindaklanjuti dan Mendokumentasikan pengaduan masyarakat.
5	Hamka, S.Pi, M.Si	Penanggung Jawab Pembenihan Ikan Laut	Melaksanakan KONSultasi dan bimbingan bidang Pembenihan ikan laut
6	Marwan, S.Pi, M.Si	Penanggungjawab Pembenihan Ikan bandeng	Melaksanakan KONSultasi dan bimbingan bidang Pembenihan ikan Bandeng
7	Faidar, S.Pi, M.Si	Penanggungjawab Pembenihan Kepiting / Rajungan	Melaksanakan KONSultasi dan bimbingan bidang Pembenihan ikan Bandeng
8	Syamsul Bahri, S.Pi, M.Si	Penanggungjawab ikan Nila Salin	Melaksanakan KONSultasi dan bimbingan bidang pembenihan nila salin
9	Guno Gumelar, S.Pi, M.Si	Penanggungjawab Pembesaran Udang	Melaksanakan KONSultasi dan bimbingan bidang Pembesaran udang
10	Mutmainnah, A.Pi, M.Si	Penanggungjawab Pakan Buatan dan Pakan alami	Melaksanakan KONSultasi dan bimbingan bidangPakan buatan dan Pakan alami
11	Khairil Jamal, S.Pi, M.Si	Penanggungjawab Laboratorium Rumput Laut kultur Jaringan	Melaksanakan KONSultasi dan bimbingan Rumput laut kultur jaringan
12	Jumriadi, S.Pi	Penanggungjawab Pembesaran Calon Induk Udang	Melaksanakan Konsultasi dan bimbingan Pembesaran Calon Induk udang

N. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar tertuang dalam Maklumat Pelayanan, sebagai berikut:

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 melakukan perbaikan secara terus menerus
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

O. JAMINAN KEAMANAN

Jaminan keamanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar adalah memberikan layanan terbaik dengan sistem bebas calo, menjaga kerahasiaan pemohon dan terdapat sistem keamanan oleh petugas keamanan yang terlatih dan bersertifikat selama 24 jam dilingkungan perkantoran dan perumahan BPBAP Takalar

P. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public dan sebagai sarana untuk mengevaluasi kinerja pelaksana layanan salah satunya dilakukan dengan penyebaran kuisioner Survei kepuasan pelanggan untuk mendapatkan nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan balai. Tim Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik BPBAP Takalar akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dan akan memberikan rekomendasi perbaikan kepada unit kerja pelayanan publik melalui evaluasi SKM secara berkala tiap triwulan dan melaporkan kepada Kepala BPBAP Takalar secara periodik.

Ditetapkan di : Takalar,
Tanggal : 2 Juli 2024

Kepala BPBAP Takalar



Nur Muftich Juniyanto, S.Pi, M.Si