



PEDOMAN STANDAR PELAYANAN BALAI KIPM MATARAM TAHUN 2025



Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram

Jl. Adisucipto, Kel. Pejarakan Karya, Kec. Ampenan - Mataram, Telp. (0370) 6194701

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan berkat, kasih dan penyertaan-Nya sehingga Pedoman Standar Pelayanan Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (Balai KIPM) Mataram Tahun 2025 ini dapat diselesaikan.

Harapan kami, kiranya Pedoman Standar Pelayanan ini dapat meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik Balai KIPM Mataram sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Serta sebagai acuan untuk kegiatan pembangunan zona integritas dalam rangka mencapai Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Disadari bahwa pedoman ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya, kami menyampaikan terima kasih atas perhatian dan bantuan semua pihak dalam penyusunan Pedoman Standar Pelayanan Balai KIPM Mataram Tahun 2025.



Mataram, 14 Mei 2025

Plt. Kepala,

M. Farchan, S.Pi., M.P

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Bab I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Sasaran	2
1.4. Pengertian Umum.....	3
Bab II. Ruang Lingkup.....	6
2.1. Komponen Standar Pelayanan	6
2.1.1. Service Delivery.....	6
2.1.2. Manufacturing.....	7
2.2. Dasar Hukum	7
2.3. Pelaksanaan Pelayanan.....	9
2.3.1. Maklumat, Kebijakan Mutu, Visi-misi, Motto, dan Janji Pelayana.....	9
2.3.2. Prinsip Pelayanan.....	12
2.3.3. Jam Pelayanan	13
2.3.4. Jenis Pelayanan	13
2.3.5. Prosedur Pelayanan	14
Bab III. Komponen Service Delivery	20
3.1. Penerbitan sertifikat penjaminan mutu hasil perikanan produksi primer.....	20
3.1.1. Sertifikasi Cara Penanganan Ikan Yang Baik.....	20
3.1.2. Sertifikasi Cara Pembenihan Ikan Yang Baik.....	22
3.1.3. Sertifikasi Cara Budidaya Ikan Yang Baik.....	24
3.1.4. Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik.....	27
3.1.5. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik.....	28
3.1.6. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik.....	30
3.2. Penerbitan sertifikat penjaminan mutu hasil perikanan pasca panen.....	31
3.2.1. Sertifikasi Kelayakan Pengolahan.....	31
3.2.2. Sertifikasi HACCP	34
3.2.3. Sertifikasi SMKHP	35
3.3. Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan	37
3.4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	39

Bab IV. Komponen Manufacturing	42
4.1. Dasar Hukum	42
4.2. Sarana dan Prasarana dan/ atau fasilitas	44
4.3. Kompetensi Pelaksana	45
4.4. Pengawasan Internal	46
4.5. Jumlah Pelaksana	46
4.6. Jaminan Pelayanan	47
4.7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	48
4.8. Evaluasi Kinerja Pelayanan	48
Bab V. Penutup	49

Lampiran

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Instansi Pemerintah yang memberikan Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Sebagaimana diketahui, tujuan reformasi birokrasi adalah perbaikan kualitas pelayanan publik, namun dirasakan penyelenggaraan pelayanan pada saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang diinginkan serta belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip *good and clean governance*. Kondisi ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah- langkah perbaikan dan penyempurnaan secara berkesinambungan guna menciptakan pelayanan yang optimal sekaligus membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, reformasi birokrasi yang telah dicanangkan dan diimplementasikan mengharuskan setiap satuan kerja untuk lebih transparan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi-informasi yang terkait pelayanan yang diberikan, meliputi dasar hukum pelayanan, jenis-jenis pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan, biaya layanan, kompetensi petugas pemberi layanan serta yang terpenting adalah jaminan atau komitmen pemberi layanan bahwa pelayanan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (Balai KIPM) Mataram merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Dan Perikanan dimana sebagai otoritas kompeten penjaminan mutu hasil hasil kelautan dan perikanan serta pengendalian dan pengawasan dari hulu hingga hilir juga memberikan pelayanan publik, senantiasa dituntut berperan serta dalam perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Tugas Balai KIPM Mataram diantaranya melakukan sertifikasi terhadap hasil budidaya, penangkapan maupun penanganan dan pengolahan. Melalui proses inspeksi terhadap sistem yang diterapkan oleh unit produksi dan penanganan atau pengolahan. Pengawasan

mutu dilakukan melalui proses surveilan dan monitoring dalam rangka melihat konsistensi penerapan sistem di setiap unit produksi.

Kegiatan pelayanan ini diselenggarakan oleh Balai KIPM Mataram yang sebagai unit pelaksanaan teknis di lingkup BPPMHKP. Sebagai wujud komitmen untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan di bidang pengendalian dan pengawasan mutu hasil kelautan perikanan, Balai KIPM Mataram memandang perlu menyusun, menetapkan, meriviu dan mengimplementasikan suatu Standar Pelayanan Publik yang merupakan satu “tools” penting untuk membenahi proses kinerja internal. Diharapkan dengan ditetapkannya Pedoman standar pelayanan ini, kegiatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih fokus, terukur, efektif, efisien, berkualitas, memuaskan dan transparan serta akuntabel dalam rangka mendukung visi dan misi Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Penyusunan, penyempurnaan, penetapan dan implementasi Standar Pelayanan dimaksudkan :

1. Sebagai acuan ketentuan tentang jenis dan produk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Mataram.
2. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Balai KIPM Mataram.

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

1.3. Sasaran

Sasaran standar pelayanan publik Balai KIPM Mataram adalah :

1. Jaminan kepastian dalam peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik Balai KIPM Mataram sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara;

2. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai KIPM Mataram; dan
3. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik Balai KIPM Mataram 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.

1.4. Pengertian Umum

Dalam Standar Pelayanan Balai KIPM Mataram 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. **Satuan Kerja Pusat** adalah Sekretariat BPPMHKP; Pusat Manajemen Mutu; Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produksi Primer; dan Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Pasca Panen.
4. **Unit Pelaksana Teknis** adalah unit pelaksana teknis yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan.
5. **Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products)** adalah dokumen resmi yang ditandatangani oleh Petugas untuk Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari dalam wilayah Negara Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa Media Pembawa yang tercantum di dalamnya tidak tertular dari HPIK dan/atau HPI

yang disyaratkan, dan/atau Hasil Perikanan memenuhi persyaratan mutu dan keamanan Hasil Perikanan.

6. **Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)** adalah kegiatan sertifikasi kepada kapal penangkap ikan dan/atau kapal pengangkut ikan yang menyatakan bahwa kapal tersebut telah memenuhi persyaratan Pengendalian Mutu pada kegiatan Penangkapan Ikan.
7. **Sertifikasi Cara Pembenihan yang Baik (CPIB)** adalah kegiatan sertifikasi penerapan pedoman dan tata cara mengembangbiakkan ikan dengan cara melakukan manajemen induk, pemijahan, penetasan telur, dan pemeliharaan larva/benih dalam lingkungan yang terkontrol, melalui penerapan teknologi yang memenuhi kriteria dan persyaratan teknis, manajemen, keamanan pangan, dan lingkungan.
8. **Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)** adalah kegiatan sertifikasi penerapan cara memelihara dan/atau membesarkan ikan serta memanen hasilnya dalam lingkungan yang terkontrol sehingga memberikan jaminan mutu dan keamanan pangan dari pembudidayaan dengan memperhatikan sanitasi, pakan, obat ikan, dan bahan kimia serta bahan biologis.
9. **Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB)** adalah kegiatan sertifikasi penerapan proses pembuatan Pakan Ikan yang meliputi kegiatan pengadaan dan penyiapan bahan baku, pembuatan, penyimpanan, dan distribusi Pakan Ikan yang memenuhi persyaratan keamanan pangan bagi komoditas yang dibudidayakan dan manusia serta ramah lingkungan.
10. **Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB)** adalah kegiatan sertifikasi penerapan proses produksi obat ikan yang meliputi kegiatan mengolah bahan baku, produk antara, dan/atau produk ruahan (bulk) dan pengawasan mutu guna menghasilkan Obat Ikan yang aman, bermutu, dan berkhasiat.
11. **Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB)** adalah kegiatan sertifikasi penerapan proses distribusi Obat Ikan sehingga pengguna mendapatkan jaminan konsistensi mutu, keamanan, dan khasiat Obat Ikan.

12. **Sertifikasi Kelayakan Pengolahan (SKP)** adalah kegiatan sertifikasi yang diberikan kepada Pelaku Usaha terhadap setiap unit penanganan dan/atau pengolahan ikan yang telah menerapkan Cara penanganan dan/atau Pengolahan Ikan yang Baik dan memenuhi persyaratan Prosedur Operasi Standar Sanitasi.
13. **Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point, yang selanjutnya disebut Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP**, adalah sertifikat yang diberikan kepada pelaku usaha industri pengolahan ikan yang telah memenuhi dan menerapkan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan pada setiap Unit Pengolahan Ikan.
14. **Jasa Pengujian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan** adalah proses pelayanan pengujian penyakit mutu dan keamanan hasil perikanan.
15. **Pelaksana pelayanan publik** yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik di Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
16. **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.

BAB II

RUANG LINGKUP

2.1. Komponen Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara.

2.1.1. 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. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.

3. Jangka Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.1.2. 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

Kompetensi pelaksana adalah 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. Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi pemberi layanan

6. Jaminan Pelayanan

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

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

2.2. Dasar Hukum

Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup BKIPM Mataram, sesuai dengan tugas, fungsi dan tanggung jawab organisasi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik;

8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMENKP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 2/PERMEN-KP/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;;
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 8/PERMEN-KP/2024 tentang Pengendalian Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Kelautan dan Perikanan;
11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 16/PERMEN-KP/2024 tentang Kewenangan Pembinaan dan Pengendalian dalam rangka Penerbitan Sertifikat Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
12. Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2025 Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan;
13. Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

2.3. Pelaksanaan Pelayanan

2.3.1. Maklumat, Kebijakan Mutu, Visi-misi, Motto, dan Janji Pelayanan.

**MAKLUMAT PELAYANAN
BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN MATARAM**

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan melakukan perbaikan secara terus menerus, serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

**KEBIJAKAN MUTU
BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN MATARAM**

Menjamin Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
Adalah Suatu Kebijakan Otoritas Kompeten Kementerian Kelautan dan
Perikanan Republik Indonesia dengan Keteladanan, Kebersamaan, Dedikasi,
Kerja Keras dan Disiplin Berdasarkan Kaidah Profesionalisme

**VISI DAN MISI
BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN MATARAM**

VISI

Terselenggaranya pengendalian dan pengawasan mutu yang terdepan untuk memastikan keamanan, kualitas, keberlanjutan dan daya saing hasil kelautan dan perikanan, dalam rangka mewujudkan masyarakat kelautan dan perikanan yang sejahtera dan sumber daya kelautan dan perikanan yang berkelanjutan untuk Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, berkepribadian, berlandaskan gotong royong.

MISI

1. Meningkatkan daya saing hasil kelautan dan perikanan melalui inspeksi, sertifikasi, surveilans, pengambilan contoh uji, pengujian dan monitoring.
2. Meningkatkan penerapan praktik yang baik di setiap rantai pasok dan kepatuhan terhadap pemenuhan standar mutu hasil kelautan dan perikanan.
3. Mewujudkan sistem jaminan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan yang efektif dan selaras dengan standar internasional.
4. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya.

**MOTTO PELAYANAN
BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN MATARAM**



KOMPETEN

Adalah mampu melakukan suatu pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan

OPTIMIS

Adalah mampu melakukan suatu pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan

MELAYANI

Adalah Memberi pelayanan kepada orang lain dan lingkungan dengan tulus ikhlas, tanpa pamrih dan tidak mengharapkan imbalan

PROFESIONAL

Adalah melakukan pekerjaan dengan benar dan sesuai etika dan sikap-sikap professional seperti disiplin, bertanggung jawab serta berintegritas

AKUNTABEL

Adalah pertanggung-jawaban secara terukur dalam pelaksanaan tugas-tugas yang terukur secara kuantitas maupun kualitas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan

KREATIF

Adalah mampu untuk mengembangkan ide-ide baru dan menemukan cara-cara baru untuk memandang masalah menjadi peluang

**JANJI PELAYANAN
BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN MATARAM**

1. Kami siap memberi layanan sertifikasi produk perikanan secara profesional sesuai standar.
2. Kami siap memberikan layanan sertifikasi produk perikanan dengan sikap ramah, sopan dan sepenuh hati.
3. Kami siap memberikan layanan sertifikasi produk perikanan yang diselesaikan dalam waktu 30 menit jika dokumen permohonan yang diperlukan telah terpenuhi dan lengkap.
4. Jika dalam penerbitan sertifikasi produk perikanan melebihi waktu yang ditetapkan kami siap memberikan kompensasi kepada pengguna jasa.

2.3.2. Prinsip Pelayanan

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/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. Aksestabilitas

Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

2.3.3. Jam Pelayanan

Jam Operasional Pelayanan Balai KIPM Mataram dilaksanakan setiap hari dengan ketentuan sebagai berikut :

Senin s/d Kamis : 07:30 – 16.00 Wita

Jum'at : 07:30 – 16:30 Wita

Sabtu s/d Minggu dan Hari Libur Nasional : 08:00 – 13.00 Wita

2.3.4. Jenis Pelayanan

No.	Nama Pelayanan	SOP Pelayanan	Produk Pelayanan	Jenis Pelayanan
1.	Penerbitan sertifikat penjaminan mutu hasil perikanan pasca panen	Standar Pelayanan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Administratif Publik
		Standar Pelayanan Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu / <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PPMMT/HACCP)	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu / <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PPMMT/HACCP)	Administratif Publik
		Standar Pelayanan Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) untuk Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Administratif Publik
2.	Penerbitan sertifikat penjaminan mutu hasil perikanan produksi primer	Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)	Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)	Administratif Publik
		Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)	Administratif Publik
		Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)	Sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)	Administratif Publik
		Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB)	Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB)	Administratif Publik

		Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik(CPOIB)	Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik(CPOIB)	Administratif Publik
		Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik(CDOIB)	Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik(CDOIB)	Administratif Publik
3.	Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan	Standar Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan	Laporan Hasil Uji (LHU) Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan	Jasa Publik

2.3.5. Prosedur Pelayanan

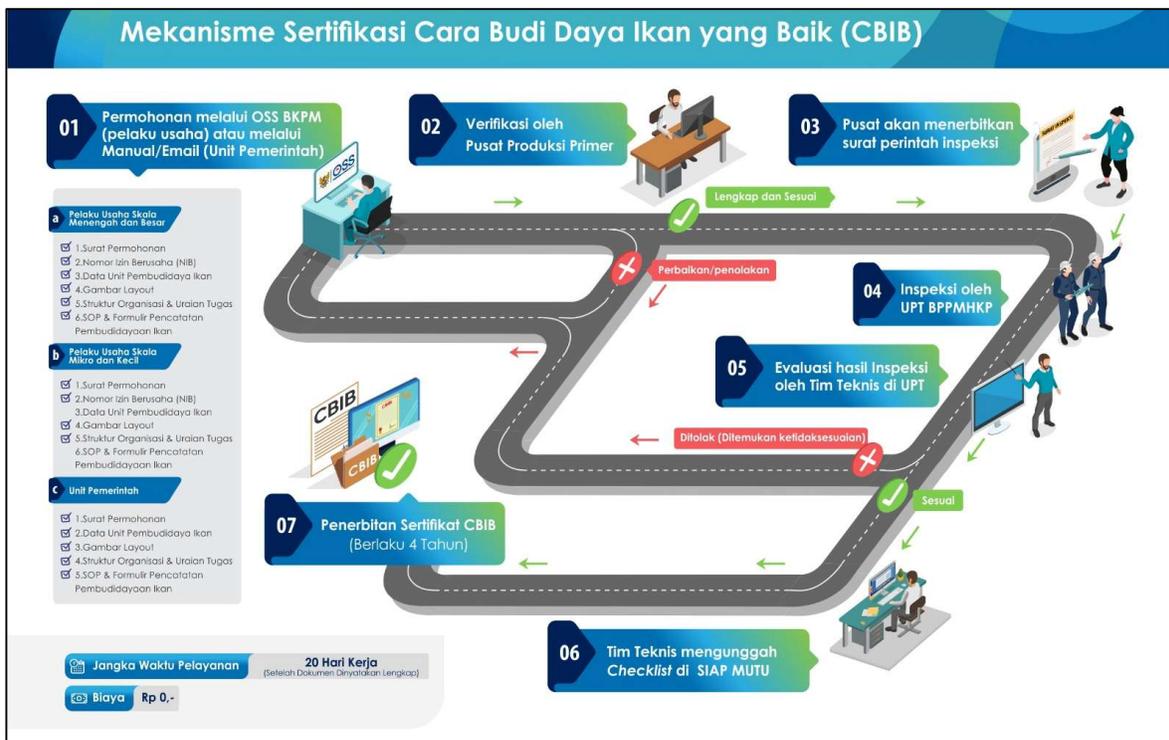
1. Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)



2. Sertifikasi Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)



3. Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)



4. Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB)



5. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB)



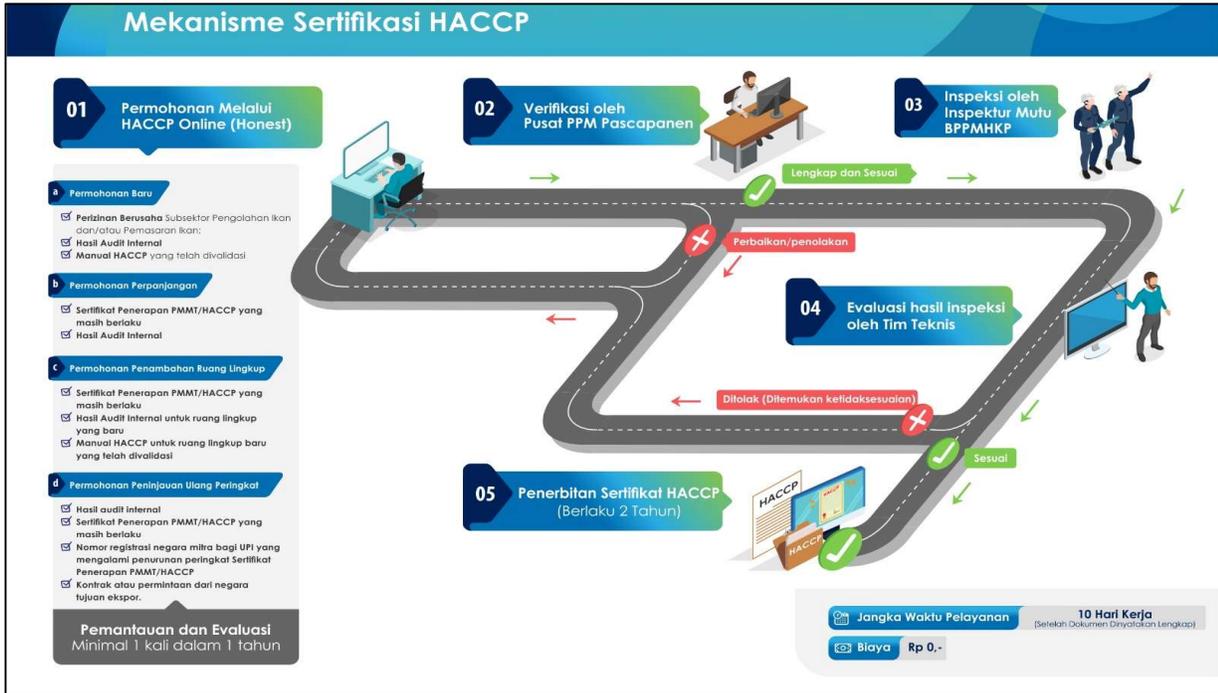
6. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB)



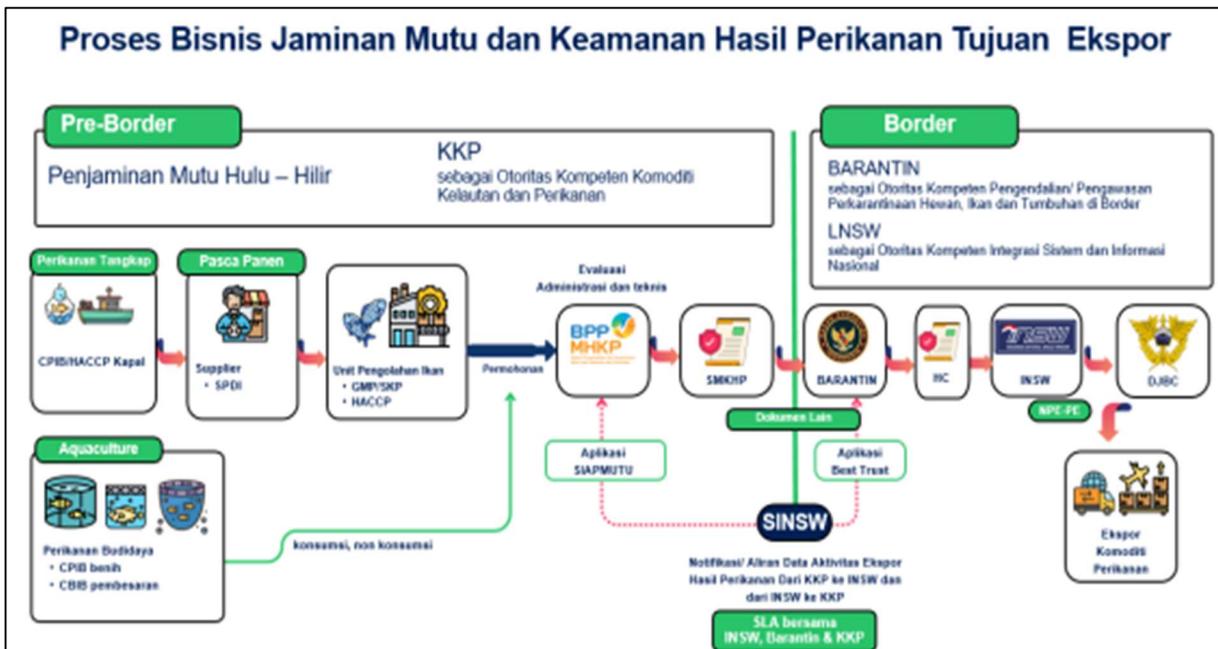
7. Sertifikasi Kelayakan Pengolahan (SKP)



8. Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu / Hazard Analysis and Critical Control Point (PPMMT/HACCP)



9. Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) untuk Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)



10. Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan



BAB III
KOMPONEN SERVICE DELIVERY

3.1. Penerbitan sertifikat penjaminan mutu hasil perikanan produksi primer

3.1.1. Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)

Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1) Nomor Induk Berusaha dan Perizinan Berusaha Subsektor Penangkapan Ikan atau Subsektor Pengangkutan Ikan dengan kode KBLI:</p> <p>a) KBLI 03111 (Penangkapan Pisces/Ikan Bersirip di Laut);</p> <p>b) KBLI 03112 (Penangkapan Crustacea di Laut);</p> <p>c) KBLI 03113 (Penangkapan Mollusca di Laut);</p> <p>d) KBLI 03115 (Penangkapan/Pengambilan Induk/Benih Ikan di Laut);</p> <p>e) KBLI 03116 (Penangkapan Echinodermata di Laut);</p> <p>f) KBLI 03117 (Penangkapan Coelenterata di Laut);</p> <p>g) KBLI 03118 (Penangkapan Ikan Hias Laut);</p> <p>h) KBLI 03119 (Penangkapan Biota Air Lainnya di Laut);</p> <p>i) KBLI 03121 (Penangkapan Pisces/Ikan Bersirip di Perairan Darat);</p> <p>j) KBLI 03122 (Penangkapan Crustacea di Perairan Darat);</p> <p>k) KBLI 03123 (Penangkapan Mollusca di Perairan Darat);</p> <p>l) KBLI 03124 (Penangkapan/Pengambilan Tumbuhan Air di Perairan Darat);</p> <p>m) KBLI 03125 (Penangkapan/Pengambilan Induk/Benih Ikan di Perairan Darat);</p> <p>n) KBLI 03126 (Penangkapan Ikan Hias di Perairan Darat);</p> <p>o) KBLI 03129 (Penangkapan Biota Air Lainnya di Perairan Darat);</p> <p>p) KBLI 50133 (Angkutan Laut Dalam Negeri untuk Barang Khusus);</p> <p>q) KBLI 50142 (Angkutan Laut Luar Negeri untuk Barang); dan</p> <p>r) KBLI 50222 (Angkutan Sungai dan Danau untuk Barang Khusus).</p> <p>s) Sertifikat Pelatihan Cara Penanganan Ikan Yang Baik Untuk Kegiatan Usaha Penangkapan dan</p>

		Pengangkutan Ikan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaku usaha yang telah mendapatkan pembinaan dari Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap mengajukan surat permohonan kepada Kepala BPPMHKP melalui sistem OSS atau secara manual melalui e-mail cpibkapal@gmail.com dengan melampirkan kelengkapan dokumen persyaratan; 2) Dilakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan oleh verifikator Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produksi Primer BPPMHKP; 3) Dalam hal pelaksanaan verifikasi dokumen persyaratan; <ol style="list-style-type: none"> a) Dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, dilakukan inspeksi oleh Inspektur Mutu pada UPT BPPMHKP; atau b) Dokumen persyaratan tidak lengkap dan tidak sesuai, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. 4) Inspeksi dilaksanakan oleh tim Balai KIPM Mataram; 5) Dilakukan review tim teknis Balai KIPM Mataram sebagai evaluasi hasil inspeksi; <ol style="list-style-type: none"> a) Memenuhi syarat, dilakukan rekomendasi penerbitan sertifikat CPIB; atau b) Tidak memenuhi syarat, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. 6) Penerbitan sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) melalui sistem OSS; 7) Masa berlaku sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) ialah 2 tahun; dan 8) Dilakukan monitoring, evaluasi dan surveilan minimal 1 kali dalam 1 tahun. 9) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB / WITA
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.1.2. Sertifikasi Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)

Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Unit Usaha Skala Mikro dan Kecil</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nomor Induk Berusaha (NIB); 2) Sarana yang memadai; 3) Struktur organisasi dan SDM; 4) Persyaratan proses; 5) Sistem manajemen usaha; 6) Gambar Layout; 7) Standar Operasional; 8) Tidak diperbolehkan melakukan usaha produksi induk; dan 9) Pembudidaya dengan skala usaha mikro dan kecil mendapatkan sertifikat self declare melalui sistem OSS dengan durasi pemenuhan persyaratan khusus oleh pelaku usaha dilakukan paling lambat 1 (satu) tahun sejak <i>self declare</i>. <p>b. Unit Usaha Skala Menengah dan Besar dan/atau Usaha Mikro Kecil yang Melaksanakan Kegiatan Ekspor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nomor Induk Berusaha (NIB); 2) Sarana yang memadai; 3) Struktur organisasi dan SDM; 4) Pelayanan; 5) Persyaratan proses; 6) Gambar Layout; 7) Standar Operasional; 8) Sistem manajemen usaha; dan 9) Untuk produksi induk harus memiliki program pemulihan dan menerapkan standar operasional pemuliaan minimal 1 tahun. <p>c. Unit Pemerintah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB); 2) Data Unit Kerja; 3) Gambar Layout bangunan dan petakan unit pembenihan ikan; 4) Standar Operasional Prosedur dan formulir pencatatan pembenihan ikan; dan 5) Struktur organisasi dan uraian tugas. <p>d. Nomor Induk Berusaha (NIB) Memiliki Kode KBLI terkait Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KBLI 03226 (Pembenihan Ikan Air Tawar); 2) KBLI 03252 (Pembenihan Ikan Air Payau); dan

		3) KBLI 03212 (Pembenihan Ikan Laut).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaku usaha yang telah mendapatkan pembinaan dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya mengajukan surat permohonan kepada Kepala BPPMHKP melalui sistem OSS dengan melampirkan kelengkapan persyaratan dokumen; 2) Unit Pemerintah mengajukan permohonan ke Kepala BPPMHKP secara manual melalui e-mail ke pusatppmp.primer@kkp.go.id dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan; 3) Dilakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan oleh verifikator Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produksi Primer BPPMHKP; 4) Dalam hal pelaksanaan verifikasi dokumen persyaratan; <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, dilakukan inspeksi oleh Inspektur Mutu pada UPT BPPMHKP; atau • Dokumen persyaratan tidak lengkap dan tidak sesuai, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. 5) Inspeksi dilaksanakan oleh tim Balai KIPM Mataram; 6) Dilakukan review tim teknis Balai KIPM Mataram sebagai evaluasi hasil inspeksi; <ul style="list-style-type: none"> • Memenuhi syarat, dilakukan rekomendasi penerbitan sertifikat CPIB; atau • Tidak memenuhi syarat, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. 7) Penerbitan sertifikat Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB) melalui sistem OSS; 8) Masa berlaku sertifikat Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB) ialah 4 tahun; dan 9) Dilakukan surveilans dan/atau pengambilan dan pengujian Contoh minimal 1 kali dalam 4 tahun. 10) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB/WITA
3.	Jangka Waktu Pelayanan	52 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke

nomor 081138015002
5. Tatap Muka

3.1.3. Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CPIB)

Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CPIB)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Unit Usaha Skala Mikro dan Kecil</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nomor Induk Berusaha (NIB); 2) Sertifikat Standar melalui pernyataan mandiri; 3) Data Unit Pembudidaya Ikan (profil, sarana dan prasarana yang dimiliki); 4) Gambar Layout bangunan dan petakan unit pembudidayaan ikan; dan 5) Standar Operasional Prosedur dan formulir pencatatan pembudidayaan ikan. <p>b. Unit Usaha Skala Menengah dan Besar dan/atau Usaha Mikro Kecil yang Melaksanakan Kegiatan Ekspor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nomor Induk Berusaha (NIB); 2) Data Unit Pembudidaya Ikan (profil, sarana dan prasarana yang dimiliki); 3) Gambar Layout bangunan dan petakan unit pembudidayaan ikan; 4) Struktur organisasi dan uraian tugas; 5) Standar Operasional Prosedur dan formulir pencatatan pembudidayaan ikan; 6) Sertifikat standar yang terverifikasi; dan 7) Bukti pembayaran PNBP. <p>c. Unit Pemerintah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Data Unit Kerja; 2) Gambar Layout bangunan dan petakan unit pembudidayaan ikan; 3) Standar Operasional Prosedur dan formulir pencatatan pembudidayaan ikan; dan 4) Struktur organisasi dan uraian tugas. <p>d. Nomor Induk Berusaha (NIB) Memiliki Kode KBLI terkait Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KBLI 03211 (Pembesaran Pisces/Ikan Bersirip Laut); 2) KBLI 03213 (Budidaya Ikan Hias Air Laut); 3) KBLI 03214 (Budidaya Karang (Coral)); 4) KBLI 03215 (Pembesaran Mollusca Laut); 5) KBLI 03216 (Pembesaran Crustacea Laut); 6) KBLI 03217 (Pembesaran Tumbuhan Air Laut); 7) KBLI 03219 (Budidaya Biota Air Laut Lainnya);

		<p>8) KBLI 03221 (Pembesaran Ikan Air Tawar di Kolam); 9) KBLI 03222 (Pembesaran Ikan Air Tawar di Karamba Jaring Apung); 10) KBLI 03223 (Pembesaran Ikan Air Tawar di Karamba); 11) KBLI 03224 (Pembesaran Ikan Air Tawar di Sawah); 12) KBLI 03225 (Budidaya Ikan Hias Air Tawar); 13) KBLI 03227 (Pembesaran Ikan Air Tawar di Karamba Jaring Tancap); 14) KBLI 03229 (Budidaya Ikan Air Tawar di Media Lainnya); 15) KBLI 03231 (Jasa Sarana Produksi Budidaya Ikan Laut); 16) KBLI 03232 (Jasa Produksi Budidaya Ikan Laut); 17) KBLI 03233 (Jasa Pasca Panen Budidaya Ikan Laut); 18) KBLI 03241 (Jasa Sarana Produk Budidaya Ikan Air Laut); 19) KBLI 03242 (Jasa Produksi Budidaya Ikan Air Tawar); 20) KBLI 03243 (Jasa Pasca Panen Budidaya Ikan Air Tawar); 21) KBLI 03251 (Pembesaran Pisces/Ikan Bersirip Air Payau); 22) KBLI 03253 (Pembesaran Mollusca Air Payau); 23) KBLI 03254 (Pembesaran Crustacea Air Payau); 24) KBLI 03255 (Pembesaran Tumbuhan Air Payau); 25) KBLI 03259 (Budidaya Biota Air Payau Lainnya); 26) KBLI 03261 (Jasa Sarana Produksi Budidaya Ikan Air Payau); 27) KBLI 03262 (Jasa Produksi Budidaya Ikan Air Payau); dan 28) KBLI 03263 (Jasa Pasca Panen Budidaya Ikan Air Payau).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaku usaha yang telah mendapatkan pembinaan dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya mengajukan surat permohonan kepada Kepala BPPMHKP melalui sistem OSS dengan melampirkan kelengkapan persyaratan dokumen; 2) Unit Pemerintah mengajukan permohonan ke Kepala BPPMHKP secara manual melalui e-mail ke pusatppmp.primer@kkp.go.id dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan; 3) Dilakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan oleh verifikator Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produksi Primer

		<p>BPPMHKP;</p> <p>4) Dalam hal pelaksanaan verifikasi dokumen persyaratan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, dilakukan inspeksi oleh Inspektur Mutu pada UPT BPPMHKP; atau • Dokumen persyaratan tidak lengkap dan tidak sesuai, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. <p>5) Inspeksi dilaksanakan oleh tim Balai KIPM Mataram;</p> <p>6) Dilakukan review tim teknis Balai KIPM Mataram sebagai evaluasi hasil inspeksi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memenuhi syarat, dilakukan rekomendasi penerbitan sertifikat CBIB; atau • Tidak memenuhi syarat, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. <p>7) Penerbitan sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) melalui sistem OSS;</p> <p>8) Masa berlaku sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) ialah 4 tahun; dan</p> <p>9) Dilakukan surveilans dan/atau pengambilan dan pengujian Contoh minimal 1 kali dalam 4 tahun.</p> <p>10) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	52 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.1.4. Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB)

Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p style="text-align: right;">a. Unit Usaha</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Kode KBLI 10801 (Industri Ransum Makanan Hewan); 2) Struktur Organisasi dan Uraian Tugas; 3) Gambar Tata Letak (Layout) Ruangan; 4) Formulir Data Umum Produsen Pakan Ikan; 5) Surat Pernyataan Telah Melakukan Produksi Pakan Ikan Paling Singkat 3 (tiga) Bulan dengan Menerapkan Prinsip CPPIB; dan <p>b. Unit Pemerintah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Permohonan Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB); 2) Struktur Organisasi dan Uraian Tugas; 3) Gambar Tata Letak (Layout) Ruangan; 4) Formulir Data Umum Produsen Pakan Ikan; 5) Surat Pernyataan Telah Melakukan Produksi Pakan Ikan Paling Singkat 3 (tiga) Bulan dengan Menerapkan Prinsip CPPIB; dan 6) Manual Pembuatan Pakan Ikan yang Baik.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaku usaha yang telah mendapatkan pembinaan dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya mengajukan surat permohonan kepada Kepala BPPMHKP melalui sistem OSS dengan melampirkan kelengkapan persyaratan dokumen; 2) Unit Pemerintah mengajukan permohonan ke Kepala BPPMHKP secara manual melalui e-mail ke pusatppmp.primer@kkp.go.id dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan; 3) Dilakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan oleh verifikator Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produksi Primer BPPMHKP; 4) Dalam hal pelaksanaan verifikasi dokumen persyaratan; <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, dilakukan inspeksi oleh Balai KIPM Mataram; atau • Dokumen persyaratan tidak lengkap dan tidak sesuai, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. 5) Inspeksi dilaksanakan oleh tim Balai KIPM Mataram; 6) Dilakukan review tim teknis Balai KIPM Mataram sebagai evaluasi hasil inspeksi;

		<ul style="list-style-type: none"> • Memenuhi syarat, dilakukan rekomendasi penerbitan sertifikat CPPIB; atau • Tidak memenuhi syarat, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. <p>7) Penerbitan sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB) melalui sistem OSS;</p> <p>8) Masa berlaku sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB) ialah 5 tahun; dan</p> <p>9) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB / WITA.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	25 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CPPIB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.1.5. Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik(CPOIB)

Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>A) Unit Usaha</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir data persyaratan CPOIB yang telah diisi; 2) Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan Kode KBLI 21013 (Industri Produk farmasi untuk Hewan); 3) Gambar Layout Pabrik; 4) Telah Berproduksi Minimal 3 Bulan; 5) Bukti PNBP; 6) Surat Pernyataan Memiliki Penanggung Jawab Teknis Obat <ol style="list-style-type: none"> a) Dokter Hewan / Apoteker (Sediaan Biologik, Farmasetik, Premiks, dan Obat Alami); b) Dokter Hewan / Apoteker / Sarjana Perikanan / Sarjana Biologi (Sediaan: Probiotik). <p>B) Unit Pemerintah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB); 2) Data Unit Kerja;

		<p>3) Gambar Layout; 4) SOP dan formulir pencatatan; dan 5) Struktur organisasi dan uraian tugas.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Pelaku usaha yang telah mendapatkan pembinaan dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya mengajukan surat permohonan kepada Kepala BPPMHKP melalui sistem OSS dengan melampirkan kelengkapan persyaratan dokumen; 2) Unit Pemerintah mengajukan permohonan ke Kepala BPPMHKP secara manual melalui e-mail ke pusatppmp.primer@kkp.go.id dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan; 3) Dilakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan oleh verifikator Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produksi Primer BPPMHKP; 4) Dalam hal pelaksanaan verifikasi dokumen persyaratan; <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, dilakukan inspeksi oleh Balai KIPM Mataram; atau • Dokumen persyaratan tidak lengkap dan tidak sesuai, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. 5) Inspeksi dilaksanakan oleh tim Balai KIPM Mataram; 6) Dilakukan review tim teknis Balai KIPM Mataram sebagai evaluasi hasil inspeksi; <ul style="list-style-type: none"> • Memenuhi syarat, dilakukan rekomendasi penerbitan sertifikat CPOIB; atau • Tidak memenuhi syarat, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. 7) Penerbitan sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB) melalui sistem OSS; 8) Masa berlaku sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB) ialah 5 tahun; dan 9) Dilakukan surveilans dan/atau pengambilan dan pengujian Contoh minimal 1 kali dalam 5 tahun. 10) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB / WITA.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPOIB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/	<p>1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan)</p>

	Apresiasi	<p>4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002</p> <p>5. Tatap Muka</p>
--	-----------	--

3.1.6. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik(CDOIB)

Standar Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Surat permohonan sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB);</p> <p>b. Nomor Induk Berusaha NIB dengan Kode KBLI 21013, 46444, 46445, 46447, dan 46448;</p> <p>c. Memiliki Unit Produksi Obat Ikan;</p> <p>d. Gambar Layout Pabrik;</p> <p>e. Memiliki Struktur Organisasi dan Uraian Tugasnya;</p> <p>f. Memiliki Layout Ruangan;</p> <p>g. Melengkapi Formulir Data Umum Produsen Distribusi Obat Ikan;</p> <p>h. Surat Pernyataan Memiliki Penanggung Jawab Teknis Obat Ikan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Pelaku usaha yang telah mendapatkan pembinaan dari Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya mengajukan surat permohonan kepada Kepala BPPMHKP melalui sistem OSS dengan melampirkan kelengkapan persyaratan dokumen;</p> <p>2) Unit Pemerintah mengajukan permohonan ke Kepala BPPMHKP secara manual melalui <i>e-mail</i> ke pusatppmp.primar@kkp.go.id dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan;</p> <p>3) Dilakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan oleh verifikator Pusat Pengendalian dan Pengawasan Mutu Produksi Primer BPPMHKP;</p> <p>4) Dalam hal pelaksanaan verifikasi dokumen persyaratan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, dilakukan inspeksi oleh Inspektur Mutu pada Balai KIPM Mataram; atau • Dokumen persyaratan tidak lengkap dan tidak sesuai, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. <p>5) Inspeksi dilaksanakan oleh tim Balai KIPM Mataram;</p> <p>6) Dilakukan review tim teknis Balai KIPM Mataram sebagai evaluasi hasil inspeksi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memenuhi syarat, dilakukan rekomendasi

		<p>penerbitan sertifikat CDOIB; atau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak memenuhi syarat, dilakukan perbaikan oleh pelaku usaha. <p>7) Penerbitan sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB) melalui sistem OSS;</p> <p>8) Masa berlaku sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB) ialah 5 tahun; dan</p> <p>9) Dilakukan surveilans dan/atau pengambilan dan pengujian Contoh minimal 1 kali dalam 5 tahun. Permohonan perpanjangan Sertifikat CPOIB atau</p> <p>10) Sertifikat CDOIB diajukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum masa berlakunya berakhir melalui OSS.</p> <p>11) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB / WITA.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kcp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.2. Penerbitan sertifikat penjaminan mutu hasil perikanan pasca panen

3.2.1. Sertifikasi Kelayakan Pengolahan (SKP)

Standar Pelayanan Sertifikasi Kelayakan Pengolahan (SKP)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Perizinan Berusaha Subsektor Pengolahan Ikan dan/atau Pemasaran Ikan yang diterbitkan melalui aplikasi OSS; <ol style="list-style-type: none"> a) NIB dan Lampiran KBLI-nya; b) Sertifikat Standar yang SUDAH TERVERIFIKASI dan Lampiran KBLI-nya. b. Sertifikat Pengolah Ikan (SPI) atau sertifikat keterampilan di bidang keamanan pangan paling lama 5 tahun dari waktu pengajuan (dikecualikan bagi UPI mikro kecil); c. Panduan Mutu penerapan GMP SSOP untuk setiap jenis ikan dan/atau jenis produk yang diolah; dan d. Hasil Pembinaan yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Dinas tingkat Provinsi atau Tingkat Kabupaten/Kota

		<p>berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rekomendasi kelayakan pengolahan; dan/atau b) Laporan hasil verifikasi. <p>e. Nomor Induk Berusaha (NIB) Memiliki Kode KBLI terkait Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 10211 (Industri Penggaraman/Pengeringan Ikan); b) 10212 (Industri Pengasapan/Pemanggangan Ikan); c) 10213 (Industri Pembekuan Ikan); d) 10214 (Industri Pemindangan Ikan); e) 10215 (Industri Peragian/Fermentasi Ikan); f) 10216 (Industri Berbasis Daging Lumatan dan Surimi) g) 10217 (Industri Pendinginan/Pengesan Ikan); h) 10219 (Industri Pengolahan dan Pengawetan lainnya untuk Ikan); i) 10221 (Industri Pengolahan dan Pengawetan Ikan dan Biota Air (bukan Udang) dalam Kaleng); j) 10222 (Industri Pengolahan dan Pengawetan Udang dalam Kaleng); k) 10291 (Industri Penggaraman/Pengeringan Biota Air lainnya); l) 10292 (Industri Pengasapan/ Pemanggangan Biota Air lainnya); m) 10293 (Industri Pembekuan Biota Air lainnya); n) 10294 (Industri Pemindangan Biota Air lainnya); o) 10295 (Industri Peragian/Fermentasi Biota Air lainnya); p) 10296 (Industri Berbasis Lumatan Biota Air lainnya); q) 10297 (Industri Pendinginan/ Pengesan Biota Air lainnya); r) 10298 (Industri Pengolahan Rumput Laut); s) 10299 (Industri Pengolahan dan Pengawetan lainnya untuk Biota Air lainnya); t) 10414 (Industri Minyak Ikan); u) 10750 (Industri Makanan dan Masakan Olahan-Dendeng Ikan, Baby Fish Goreng/Crispy Ikan, Udang Tepung dan Ikan Tepung); v) 10779 (Industri Produk Masak lainnya); w) 10794 (Industri Kerupuk, Keripik, Peyek dan sejenisnya); x) 46206 (Perdagangan Besar Hasil Perikanan); y) 46324 (Perdagangan Besar Hasil Olahan Perikanan); z) 47215 (Perdagangan Eceran Hasil Perikanan); aa) 47245 (Perdagangan Eceran Daging dan Ikan Olahan); dan bb) 52102 (Aktivitas Cold Storage).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Pelaku Usaha melakukan pemilihan PB-UMKU SKP di OSS;

		<ol style="list-style-type: none"> 2) Pelaku Usaha telah mendapatkan hasil pembinaan (Rekomendasi / Laporan Hasil Penilaian); 3) Pelaku Usaha memenuhi persyaratan teknis ke aplikasi SKP Online melalui integrasi OSS; 4) Pelaku Usaha melakukan pengajuan SKP di aplikasi SKP Online; 5) Pelaksana / Petugas pusat melakukan pemeriksaan pemenuhan persyaratan teknis dan menerbitkan draft SKP; 6) Ketua Tim Kerja pusat melakukan verifikasi hasil pemeriksaan teknis; 7) Kepala Pusat melakukan evaluasi kelengkapan dokumen dan kesesuaian draft SKP dan direspon ke OSS; 8) Pimpinan KKP (Kepala BPPMHKP) menyetujui penerbitan SKP dan direspon ke OSS; 9) Pelaku Usaha mencetak SKP di OSS; 10) Masa berlaku sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP) ialah 11) Dilakukan Pemantauan dan Evaluasi minimal 1 kali dalam 1 tahun. 12) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB / WITA.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.2.2. Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu /Hazard Analysis and Critical Control Point (PPMMT/HACCP)

Standar Pelayanan Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu /Hazard Analysis and Critical Control Point (PPMMT/HACCP)

Penyampaian Layanan (Service Delivery)

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) NIB; 3) Manual HACCP yang telah divalidasi; dan 4) Hasil Audit Internal. <p>b. Permohonan Perpanjangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP yang masih berlaku; dan 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</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. <p>e. Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB / WITA.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PENERBITAN SERTIFIKAT ATAU SURAT PENOLAKAN PENERBITAN SERTIFIKAT</p> <p>Terhadap UPI yang telah memenuhi dan menerapkan persyaratan SJMKHP diterbitkan sertifikat Penerapan PMMT/HACCP sesuai tingkat penerapannya. Dan apabila belum memenuhi dan menerapkan sistem, diterbitkan Surat penolakan penerbitan sertifikat</p> <p>PERMOHONAN UPI mengajukan permohonan secara elektronik dengan melampirkan dokumen persyaratan umum</p> <p>VERIFIKASI PERMOHONAN Sekretariat melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian dok permohonan*</p> <p>PENUGASAN INSPEKSI Kepala Pusat Pengendalian Mutu menugaskan IM untuk melakukan inspeksi terhadap UPI yang telah lolos verifikasi</p> <p>PELAKSANAAN INSPEKSI DAN PELAPORAN IM melaksanakan inspeksi dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Pusat PM</p> <p>EVALUASI TEKNIS DAN REKOMENDASI Tim Teknis melakukan evaluasi hasil inspeksi dan memberikan rekomendasi penerbitan atau penolakan penerbitan sertifikat Penerapan PMMT/HACCP.</p> <p>PENERBITAN SERTIFIKAT ATAU SURAT PENOLAKAN PENERBITAN SERTIFIKAT</p> <p style="text-align: right;">SELESAI</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja (terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai oleh petugas)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PPMMT/HACCP)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.2.3. Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) untuk Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)

Standar Pelayanan Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) untuk Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Hasil Perikanan Konsumsi; <ol style="list-style-type: none"> 1) Ikan hidup dari unit usaha yang memiliki sertifikat CBIB, peringkat minimal Baik; 2) Ikan hidup dari unit usaha yang memiliki sertifikat CPIB, peringkat minimal Baik; dan 3) Hasil perikanan dari unit usaha yang memiliki sertifikat PPMMT/HACCP. b. Hasil Perikanan Non Konsumsi dari unit usaha yang memiliki SKP ; dan c. Telah dilakukan Pengawasan Mutu (<i>surveilans</i>, pengambilan contoh dan pengujian).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemohon mengajukan Permohonan kepada Kepala Badan secara elektronik melalui SIAP MUTU; <ol style="list-style-type: none"> a) Data yang dibutuhkan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama dan alamat pengirim; 2. Nama dan alamat penerima; 3. Nama dan Alamat unit usaha; 4. NPWP pemohon atau perusahaan; 5. Nama komoditas/produk; 6. Jenis komoditas; 7. Bentuk dan jumlah kemasan; 8. Tanggal pengiriman;

		<p>9. Jenis alat angkut; 10. Negara tujuan; 11. Pelabuhan muat ekspor; 12. Pelabuhan bongkar; 13. Nomor sertifikat penerapan CBIB, CPIB, PMMT/HACCP atau SKP; dan 14. Nomor registrasi ke negara mitra untuk ekspor Hasil Perikanan ke negara tujuan tertentu.)</p> <p>b) Dokumen yang dibutuhkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Packing list; 2. Invoice; 3. Surat pernyataan yang memuat (Hasil Perikanan yang diekspor bukan jenis yang dilarang dan/atau dilindungi; dan Jenis dan jumlah Hasil Perikanan yang dilakukan pengeluaran sesuai dengan data yang tercantum pada SKMHP); dan 4. Barang kiriman yang memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan untuk barang diplomatik dari kedutaan, instansi pengirim, atau instansi penerima; - Surat undangan pameran untuk barang pameran; - Bukti permintaan sampel dari pembeli untuk sampel perdagangan; dan - Surat keterangan penelitian untuk barang penelitian. <p>2) Permohonan dilakukan Evaluasi Administrasi dan Teknis oleh Inspektur Mutu;</p> <p>3) SMKHP diterbitkan dan ditandatangani oleh inspektur mutu atas nama Kepala BPPMHKP;</p> <p>4) SMKHP berlaku untuk 1 (satu) kali pengeluaran dari wilayah Negara RI;</p> <p>5) SMKHP yang telah terbit harus disampaikan oleh Kepala BPPMHKP kepada Barantin melalui SINSW.</p> <p>6) SMKHP dapat dilakukan perubahan, bila terjadi perubahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Nama dan nomor alat angkut; b) Pembeli di negara yang sama; dan c) Penurunan volume. <p>7) Perubahan SMHP diajukan Pemohon kepada Kepala Balai KIPM Mataram, dengan melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Surat permohonan perubahan SMKHP; dan b) SKMHP asli. <p>8) Operasional pelayanan pengajuan sertifikasi dilakukan pada hari kerja jam 08.00-15.00 WIB.</p>
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penjaminan mutu sesuai dengan masa berlaku sertifikat penerapan CBIB, CPIB, PMMT/HACCP atau SKP.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah 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 Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.3. Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan

Standar Pelayanan Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan		
Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi formulir permohonan pengujian b. Membawa sampel (contoh uji) sesuai yang dipersyaratkan <ol style="list-style-type: none"> 1) Hidup Dalam plastik dengan 1/3 air ditambah 2/3 oksigen Jumlah minimal 2 dengan/tanpa gejala Larva/benih jumlah 2 s/d 50 ekor tergantung prevalensi 2) Basah/segar Baru saja mati dalam fase rigormortis/ikan hidup yang ditidurkan dengan perlakuan Beku (disimpan dalam suhu 0^oc) – dalam plastik atau coolbox , jumlah minimal es 500 gram 3) Kering (ikan/Produk Turunan Kering) Dalam plastik steril Minimal 500 gram 4) Isolat Basah (Media agar) Dalam tabung kaca/petri steril disegel parafilm Jumlah sesuai permohonan 5) Isolat Kering (Kering Beku) Dalam ampul/tabung kaca disegel parafilm Jumlah sesuai permohonan 6) Awetan Dalam larutan fiksatif Ethanol/alkohol pro analis 70-75%, 90-95%, alcohol-glycerol dan atau RNA later Jumlah minimal 5 gram

		7) Ekstrak DNA/RNA, Plasmid Jumlah 10 µL
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Layanan Jasa pengujian mutu, dan keamanan hasil perikanan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi form permohonan pengujian 2. Menyerahkan sampel uji 3. Menerima dan membayar billing PNBPN (7 hari kalender) 4. Menerima Laporan hasil Uji 5. Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 menit ditambah waktu pengujian, dengan rincian waktu maksimal pengujian sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. uji bakteri mutu 8 hari kerja; b. uji jamur 8 hari kerja; c. uji biologi molekular 3 hari kerja; d. uji organoleptik 2 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU) laboratorium pengujian mutu dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id) 2. Melalui Email Balai KIPM Mataram bkipmmataram@kkp.go.id; 3. Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan) 4. Melalui Telepon/Whatsapp Center Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002 5. Tatap Muka

3.4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Balai KIPM Mataram, sebagai berikut:

A. Sarana Pengaduan

- 1) Pengaduan Langsung/Tatap Muka;
- 2) Melalui Kotak Pengaduan;
- 3) Melalui Email Balai KIPM Mataram;
- 4) Melalui telepon/whatsapp Balai KIPM Mataram; dan
- 5) Melalui website www.lapor.go.id

B. Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- 1) Pengaduan Langsung / Tatap Muka

Pengguna jasa yang akan melakukan pengaduan terkait layanan di kantor Pelayanan Balai KIPM Mataram bertemu dengan petugas dan menyampaikan secara langsung pengaduannya ke petugas khusus yang menangani pengaduan. 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;

- 2) Melalui Email Balai KIPM Mataram

Pengaduan ditujukan melalui email Kantor Balai KIPM Mataram, yaitu bkipmmataram@kkp.go.id;

- 3) Melalui Kotak Pengaduan (Surat Pengaduan)

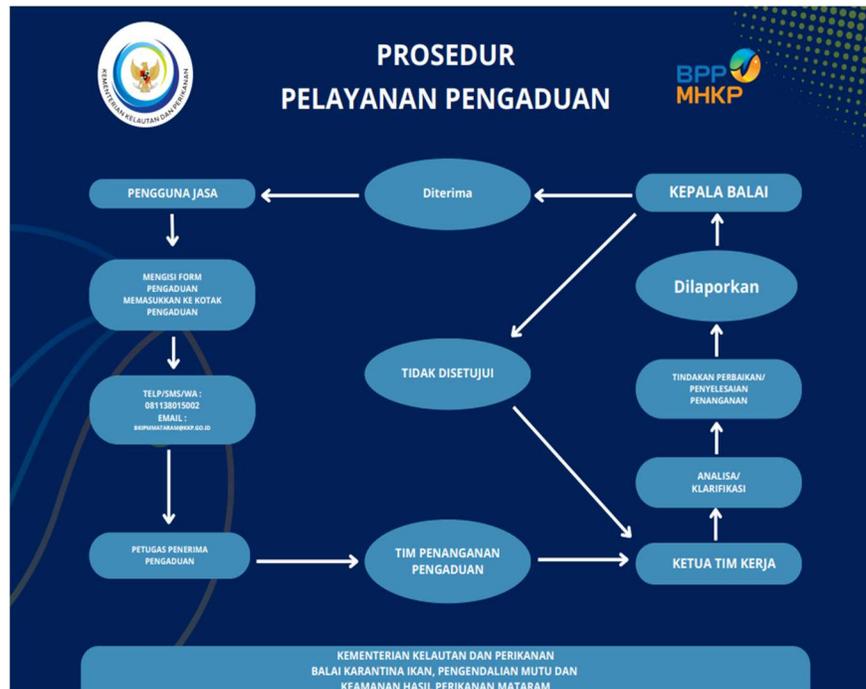
- Pengguna jasa yang akan melakukan pengaduan datang ke kantor Pelayanan Balai KIPM Mataram;
- Pengguna jasa mengisi form pengaduan yang telah disediakan;
- Memasukkan form pengaduan yang telah diisi ke kotak pengaduan yang tersedia di ruang layanan; dan
- Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh petugas.

- 4) Melalui Telepon/Whatsapp Center

Pengaduan dilakukan melalui telepon ke nomor (0370) 6194701 atau melalui Whatsapp/SMS ke nomor 081138015002

- 5) Melalui e-Lapor (www.lapor.go.id)
- Pengguna jasa menuliskan pengaduan pada kolom pengaduan di halaman website 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

C. Alur Penanganan Pengaduan Balai KIPM Mataram



D. Alur Penanganan Pengaduan melalui e-Lapor



BAB IV

KOMPONEN MANUFACTURING

4.1. Dasar Hukum

Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Balai KIPM Mataram, sesuai dengan tugas, fungsi dan tanggung jawab organisasi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
2. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang pangan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2015 tentang Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan serta Peningkatan Nilai Tambah Produk Hasil Perikanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
9. Peraturan Presiden Nomor 193 Tahun 2024 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;

10. Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu / *Hazard Analysis And Critical Control Point*;
11. Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik;
12. Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan;
13. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
14. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
15. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pakan Ikan;
16. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan; q. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pengendalian Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Kelautan dan Perikanan;
17. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Obat Ikan;
18. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Sistem Perbenihan Ikan Nasional;
19. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2024 Tentang Cara Pembesaran Ikan Yang Baik;
20. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Jenis Komoditas Wajib Periksa Dan/Atau Pemenuhan Persyaratan Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan; dan

21. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2024 Tentang Pengeluaran Hasil Perikanan Dari Wilayah Negara Republik Indonesia.
22. Keputusan Kepala Badan Pengendalian Dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Dan Perikanan Nomor 44 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Penerbitan Sertifikat Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan

4.2. Sarana Prasarana dan Fasilitas

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang terdapat di Kantor Pelayanan Balai KIPM Mataram, diantaranya yaitu :

1. Ruangan/Loket Pelayanan yang terdiri dari loket berkebutuhan khusus loket konsultasi, loket Sertifikasi dan loket pembayaran PNBPN yang dilengkapi mesin EDC (*Elektronik Data Capture*) ;
2. Ruang PPID sebagai sarana layanan informasi dan konsultasi dengan petugas *Customer service*; (selain di loket);
3. Ruang Galery sebagai sarana display Komoditi unggulan yang di lalulintaskan dan hasil tangkapan dari pelaksanaan tindak karantina
4. Sistem antrian elektronik;
5. Buku Daftar Kunjungan elektronik;
6. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas *air conditioner*, televisi, monitor antrian, *free wifi*, komputer, bahan bacaan, *charger center*;
7. Sistem aplikasi pendukung layanan (PPK online, Sisterkaroline, Symponi)
8. Kotak saran dan kotak pengaduan;
9. Media informasi (monitor)/poster yang berisi Peraturan Peundang undangan, persyaratan layanan, alur/prosedur, Bahan informasi berupa brosur/leaflet/banner;
10. Free Water, kopi, teh, dan snack;
11. Lemari Kompensasi Keterlambatan Pelayanan;
12. Tempat parkir yang terpisah untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4, parkir khusus wanita dan difabel;
13. Ruang rapat;

14. Mushola;
15. Toilet disabilitas;
16. Kursi Roda untuk pelanggan berkebutuhan khusus (difabel);
17. Thermometer cek Suhu dan Hand sanitizer (pelayanan dimasa pandemi Covid-19);
18. Toilet wanita dan Toilet pria;
19. Ruang laktasi untuk ibu menyusui;
20. Tempat Bermain anak;
21. Area merokok di tempat terbuka;
22. Peralatan perkantoran untuk petugas (komputer, printer, *filling cabinet* dan ATK).

4.3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan Balai KIPM Mataram, diantaranya yaitu :

1. Memahami pelayanan sertifikasi CPIB, CPIB Kapal, CBIB, CBIB, CPPIB, CPOIB, CDOIB, SKP, HACCP, SMKHP, serta Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan;
2. Menguasai aplikasi komputer di bidangnya (minimal Ms. Office dan Internet);
3. Memiliki kompetensi administrasi (verifikasi kelengkapan dokumen, dsb);
4. Memahami kode etik petugas Petugas Pelayanan;
5. Mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, santun, ramah dan memahami peraturan dalam memberikan pelayanan; dan
6. Memiliki sertifikat pelatihan di bidang teknis produksi mutu primer dan produksi mutu pasca panen, pelatihan Budaya Pelayanan Prima atau pelatihan pelayanan publik lainnya

4.4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal di Pelayanan Balai KIPM Mataram, dilakukan oleh :

1. Plt. Kepala Balai KIPM Mataram
2. Kepala Pusat Manajemen Mutu terkait pelaksanaan kepatuhan SOP
3. Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan;
4. Inspektor IV, Inspektorat Jenderal;
5. Inspektor Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan;

4.5. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana masing-masing jenis pelayanan, antara lain:

1. Penjaminan Penerapan Cara Penanganan Ikan yang Baik minimal 2 (dua) orang;
2. Penjaminan Penerapan Cara Pembenihan Ikan yang Baik minimal 2 (dua) orang;
3. Penjaminan Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik minimal 2 (dua) orang;
4. Penjaminan Penerapan Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik minimal 2 (dua) orang;
5. Penjaminan Penerapan Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik 2 (dua) orang;
6. Penjaminan Penerapan Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik minimal 2 (dua) orang;
7. Penjaminan Penerapan Sertifikat Kelayakan Pengolahan minimal 2 (dua) orang;
8. Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/HACCP) minimal 2 (dua) orang;
9. Penjaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (*Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan*) untuk Pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) minimal 2 (dua) orang.
10. Penjaminan Pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan minimal 2 (dua) orang.

4.6. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Sertifikasi Lalu Lintas Ikan dan Produk Perikanan pada Balai KIPM Mataram memberikan jaminan pelayanan sesuai dengan :

1. Standar Pelayanan Sertifikasi CPIB, CBIB, CPIB Di atas Kapal, CPPIB, CPOIB, CDOIB, SKP, HACCP, SPDI, SMKHP dan Jasa Pengujian Laboratorium.
2. Maklumat Pelayanan dan Janji Layanan;
3. Moto pelayanan prima;
4. Kode etik petugas pelayanan;
5. Kompensasi pelayanan.

Kompensasi pelayanan di Balai KIPM Mataram diberikan kepada pengguna jasa jika Petugas Pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, yaitu ketika petugas Pelayanan terlambat merespon permohonan pelayanan. Pemberian kompensasi kepada pengguna jasa dan sanksi kepada petugas, diatur dalam Surat Keputusan Kepala Balai KIPM Mataram Nomor B. 80/BKIPM.MTR/OT.310/V/2025 tentang Pemberian Kompensasi kepada Pengguna Jasa Balai KIPM Mataram dihitung berdasarkan keterlambatan waktu pelayanan dimulai dari pengguna jasa mendapatkan nomor antrian hingga mendapatkan pelayanan. Keterlambatan petugas dikelompokkan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu sebagai berikut:

No.	Kategori Pelanggaran	Bentuk Kompensasi kepada Pengguna Jasa	Jumlah
1	Keterlambatan 1 jam	Minuman Teh Kemasan	1 buah
2	Keterlambatan 2 jam	Minuman Floridina Orange	1 buah
3	Keterlambatan 3 jam	Pocari Sweat + Cup Noodle	1 buah
4	Keterlambatan Lebih dari 3 Jam	Dokumen Sertifikat akan diantar ke tempat pengguna jasa	

4.7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, Balai KIPM Mataram memberikan jaminan keamanan dan keselamatan berupa :

- 1) Dokumen Sertikat yang diberikan di cetak dengan menggunakan kertas khusus dan dijamin keabsahannya dengan tanda tangan pejabat yang berwenang, stempel basah,
- 2) Dokumen Sertikat dijamin kerahasiannya, hanya diserahkan kepada pengguna jasa yang bersangkutan atau seseorang yang telah diberi kuasa;
- 3) Petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan wawasan di bidang perkarantina dan mutu;
- 4) Pelayanan berada di zona integritas, bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), pungutan liar (pungli) dan gratifikasi; dan
- 5) Ruang pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran dan alarm kebakaran dan tersedia jalur evakuasi.

4.8. 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 oleh Kepala Balai KIPM Mataram dan dihadiri oleh seluruh pegawai baik yang dikantor induk maupun di wilayah kerja;
2. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat setiap triwulan;
3. Melakukan penilaian *Reward* dan *Punishment* kepada petugas pelayanan setiap semester; dan
4. Melakukan *morning briefing* kepada seluruh petugas pelayanan dan administrasi.

BAB V

PENUTUP

Dengan telah disusunnya standar pelayanan ini, diharapkan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Balai KIPM Mataram, sehingga tercipta suatu 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 Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Keutan dan Perikanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan yang mana akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan ini.

Lampiran 1. Formulir aduan masyarakat



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU,
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU,
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MATARAM**
JALAN ADI SUCIPTO, PEJARANAN KARYA KEC. AMPENAN - MATARAM 83124
TELEPON (0370) 6194701, 6194702, FAKSIMILE (0370) 6194703

FORMULIR ADUAN MASYARAKAT / WHISTLEBLOWER

Nomor :/.....(bulan)/... (tahun)

I. IDENTITAS PELAPOR	
Nama	:
Alamat	:
No.HP	:
e-mail	:

II. ISI LAPORAN	
Sumber	: <input type="checkbox"/> Whatsapp*) <input type="checkbox"/> e-mail*) <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Media sosial*) <input type="checkbox"/> Tatap muka/datang
Tanggal Pelaporan	:
Judul Laporan	:
Isi Laporan	:

*) Lampirkan bukti aduan.

Petugas,	Pelapor,
 Nama :	 Nama :

Tim Penanganan Pengaduan Menjamin Kerahasiaan Data Pelapo

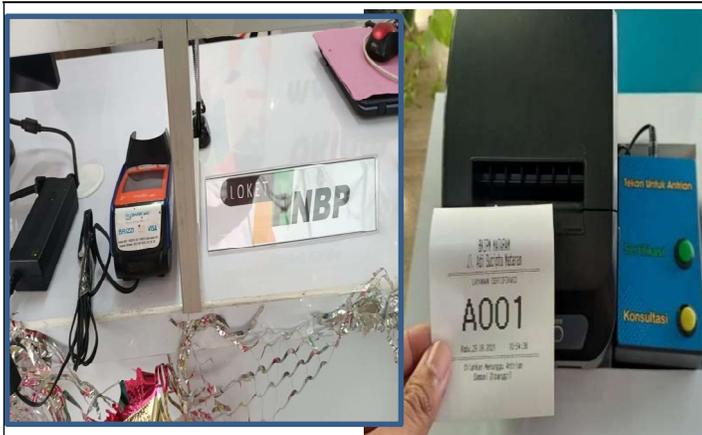
Lampiran 2. Dokumentasi Sarpras dan Fasilitas



Ruang Pelayanan



Pelayanan Khusus Disabilitas



Mesin EDC dan Antrian



Area Informasi dan area tunggu



Ruang Lakstasi



Area bermain Anak



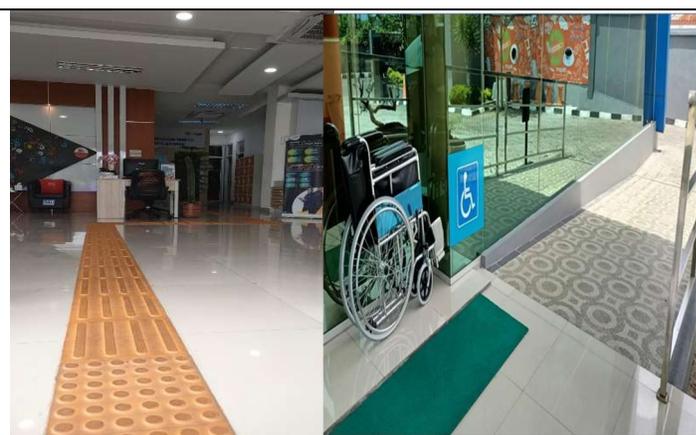
Toilet Pria dan Wanita terpisah



Toilet Pria dan Wanita terpisah



Toilet Disabilitas



Jalur Khusus Disabilitas



Pemadam Kebakaran dan Alarm Tanda Bahaya



Musholla



Tempat Parkir Roda 2



Tempat Parkir Roda 4



Area Merokok di ruang terbuka



Parkir Disabilitas



Parkir Khusus Wanita



Area / Titik Kumpul



Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram