



Standar Pelayanan Publik Konsultasi dan Bimbingan Teknis

**BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN MEDAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM KP
TAHUN ANGGARAN 2025**

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS

Standar Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan teknis untuk menunjang kegiatan Perikanan di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Medan sebagai berikut :

No	Komponen	:	Uraian
1.	Dasar Hukum		<ol style="list-style-type: none">1. PERMEN PAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan2. Peraturan Menteri PAN No.PER/20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik3. PP No. 85 Tahun 2021 tentang Jenis Tarif Penerimaan Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan4. PERMEN KP No.33 Tahun 2017 tentang Pelayanan publik lingkup kementerian Kelautan perikanan5. PERKA BPRSMD perhubungan No.SK 2162/HK.208/XI/DIKLAT 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kepelautan6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Konsultasi dan Bimbingan Teknis: 2. Surat Pengantar dari Instansi/Perusahaan/Sekolah/Universitas permohonan konsultasi/bimbingan 3. Formulir permohonan ; 4. Mengisi jurnal kegiatan 5. Melaporkan hasil kegiatan 6. Mengikuti peraturan/ SOP BPPP Medan selama konsultasi/bimbingan.
3.	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<p>Sistem pelayanan publik yang digunakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan adalah sistem manajemen mutu ISO.9001-2015. Mekanisme pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di masing-masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur. Adapun mekanisme konsultasi dan bimbingan teknis yaitu :</p> <p>1. Mekanisme Konsultasi dan atau bimbingan teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Konsultasi dan atau bimbingan teknis dengan membawa Surat Pengantar dari Instansi/perusahaan/sekolah/universitas b. Mengisi formulir Konsultasi dan atau bimbingan teknis c. Persetujuan dari Balai Pelatihan dan Penyuluhan Medan secara lisan dan/atau tertulis d. Mengikuti Peraturan/ SOP BPPP Medan e. Mengisi jurnal Kegiatan f. Melaporkan hasil kegiatan
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai lamanya permohonan
5.	Biaya tarif	Tidak ada biaya tarif
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemagangan

7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan dapat diajukan oleh setiap penerima layanan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak dilayani sedangkan tanggapan terhadap pengaduan tersebut dilaksanakan paling lambat 14 (empat belas) hari setelah menerima pengaduan.</p> <p>Pengaduan dapat dilakukan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan secara tertulis di kotak pengaduan/ saran memuat; <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas lengkap pengadu; b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita; c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan 8. Pengaduan melalui telepon/ whatsapp dinomor 0822-1398-8524 9. Atau melalui https://www.lapor.go.id/ 10. Pengaduan melalui website Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan di https://bpppmedan.com/ <ol style="list-style-type: none"> a. Klik Layanan Informasi, Pengaduan dan Saran
		<ol style="list-style-type: none"> b. Ketik data Nama, Alamat Tinggal, Email dan Nomor Telpon/ HP c. Tuliskan keperluan yang diinginkan, pada pilihan informasi, pengaduan atau saran 11. Email : Pengaduan@kkp.go.id 12. SMS ke 1708 13. Pengaduan Langsung Kotak Pengaduan

8.	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung PTSP 2. Ruang kelas pelatihan ber-AC 3. Sumber Daya Manusia yang kompeten 4. Tempat ibadah 5. Asrama fasilitas AC, TV 6. Ruang makan ber AC 7. Ruang praktek/workshop dan perlengkapannya 8. Smoke Chamber 9. Fire Ground 10. Ruang Laktasi 11. Area Bermain Anak 12. Fasilitas olah raga 13. Poliklinik
9.	Kompetensi pelaksanaan	<p>Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Dalam memberikan pelayanan publik yang prima maka petugas harus berkompeten dan memiliki sertifikat Bimtek Pelayanan Publik, Sertifikat ISO 9001 : 2015, ini menjadi ketentuan didalam memberikan pelayanan.</p>
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung (Kepala BPPP Medan/ pejabat yang ditunjuk). b. Dilakukan Oleh Kepala Puslatluh KP c. Dilakukan Oleh Kepala BRSDMKP
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Kompetensi petugas pelaksana untuk melakukan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan terdiri dari 10 (Sepuluh) orang, instruktur 14 orang yang memiliki keahlian/ kompeten di bidangnya masing masing yang siap membimbing</p>

12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya dan di dukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya b. Adanya jaminan bebas dari KKN, pungutan liar (pungli) dan gratifikasi c. Adanya kompensasi apabila tidak sesuai dengan maklumat pelayanan.
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keamanan dan keselamatan produk berupa status keabsahan sertifikat yang proses penerbitannya diajukan oleh BPPP Medan sehingga dapat dipergunakan oleh peserta diklatsesuai dengan tingkat kewenangannya. b. Peserta didampingi oleh pelatih yang kompeten dan profesional
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey b. kepuasan masyarakat (3 kali dalam setahun) c. Audit internal ISO 9001 :2015 d. Monitoring dan Evaluasi oleh Unit Eselon I BRSDMKP e. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan f. Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.