



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA**  
**MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN BITUNG**  
JALAN TANDURUSA KELURAHAN AERTEMBAGA DUA BITUNG 955  
KOTAK POS 18/Bt TELEPON (0438) 21650, 21681 (LACAK), FAKSIMILE (0438) 31477  
LAMAM [sekretariat@bpppbitung.com](mailto:sekretariat@bpppbitung.com)

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN (BPPP) BITUNG**  
**NOMOR : 09/BPPP.BTG/KPTS/OT.710/I/2026**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS**  
**BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN (BPPP) BITUNG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN (BPPP) BITUNG**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dapat terwujud;
- b. bahwa jaminan terhadap mutu pelayanan prima kepada unit terkait dan masyarakat pengguna secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau dan dapat dipertanggung jawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dalam pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung;
- c. bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung dalam melaksanakan pelayanan pelatihan, perlu disusun dan ditetapkan Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a,b,c atas standar Pelayanan tersebut perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);

3. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841) sebagaimana telah ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3929);
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6710);
6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 37, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6639);
7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 62 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan, Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 174, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5564);
8. Peraturan Presiden RI Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pengesahan *International Convention on Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel* 1995 (Konvensi Internasional tentang Standar Pelatihan, Sertifikasi dan Dinas Jaga Bagi Awak Kapal Penangkap Ikan, 1995) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 64);
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor : PER.09/MEN/2008 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan di Lingkungan Departemen Kelautan dan Perikanan;
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor : PER.07/MEN/2011 tentang Sistem Standar Mutu Pendidikan dan Pelatihan, Ujian serta Sertifikasi Pelaut Kapal Penangkap Ikan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 102);
11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 33 Tahun 2021 tentang *Log Book* Penangkapan Ikan, Pemantauan di Atas Kapal Penangkap Ikan dan Kapal Pengangkut Ikan, Inspeksi, Pengujian, dan Penandaan Kapal Perikanan, serta Tata kelola Pengawakan Kapal Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 968);
12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 87/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1708);
13. Peraturan Kepala Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor : 45/BRSDM/2020 tentang Juknis Penerbitan Pengesahan (*Approval*) Program Diklat Keahlian dan Keterampilan Khusus Pelaut Kapal Penangkap Ikan Pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pelaut Kapal Penangkap Ikan;

14. Keputusan Kepala Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Operasional Penangkapan Ikan;
15. Keputusan Kepala Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor 42 Tahun 2023 tentang Standar Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Keterampilan Penanganan Ikan;
16. Keputusan Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor 255 Tahun 2024 tentang Standar Mutu Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Kecakapan Nelayan;
17. Sertifikat Persetujuan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Awak Kapal Perikanan No : SKN202209034, tanggal 5 September 2022;
18. Sertifikat Persetujuan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Awak Kapal Perikanan No :SOPI202209034, tanggal 5 September 2022;
19. Sertifikat Persetujuan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Awak Kapal Perikanan No :SKPI202209034, tanggal 5 September 2022;
20. Sertifikat Persetujuan Penyelenggaraan Bimbingan TeknisAwak Kapal Perikanan No :SKN202209034, tanggal 5 September 2022.

### **MEMUTUSKAN**

- |            |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menetapkan | : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN BITUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS TINGKAT DASAR BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN BITUNG                                                            |
| Kesatu     | : Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis Tingkat Dasar Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung adalah sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini;                                                                                    |
| Kedua      | : Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis Tingkat Dasar Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung merupakan landasan, pedoman, dan tuntunan bagi penyelenggaraan Konsultasi dan bimbingan teknis;                                     |
| Ketiga     | : Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis Tingkat Dasar Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung harus dipahami, dilaksanakan dan disebarluaskan oleh seluruh pegawai di lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung; |

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat perubahan/kekeliruan dalam penetapannya, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bitung  
Pada Tanggal : 2 Januari 2026  
Kepala Balai,



**Natalia, S.St.Pi., M.Pi**  
NIP. 19801225 200502 2 001

**Tembusan :**

1. Kepala BPPSDM KP;
2. Sekretaris BPPSDM KP;
3. Plt. Kepala Pusat Pelatihan KP.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang diberikan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung 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. Penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang yang berimplikasi pada terjadinya stigma negatif aparatur/ instansi pemerintah di mata masyarakat. Kondisi ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan pelayanan yang optimal sekaligus membangun kepercayaan masyarakat.

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung merupakan unit kerja di Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik yaitu 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. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh BPPP Bitung adalah pelayanan pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi di bidang kelautan dan perikanan.

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 terpenting adalah jaminan atau komitmen pemberi layanan bahwa pelayanan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang pelatihan, BPPP Bitung memandang perlu dan berkomitmen untuk disusun, ditetapkan dan diimplementasikannya suatu Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis. Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis adalah tolak ukur kinerja pelayanan pelatihan yang diselenggarakan oleh unit kerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

Penyusunan, penetapan, dan implementasi Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis dimaksudkan:

- a. Sebagai pedoman penyelenggaraan konsultasi dan bimbingan teknis di lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung dalam pelaksanaan pelayanan terkait pelayanan kepada masyarakat pengguna (*government to citizen*) dalam pelaksanaan pelatihan;
- b. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung;

Adapun tujuannya adalah untuk memastikan bahwa di setiap pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung terpenuhi kondisi minimal yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya proses pelayanan yang memadai.

## **1.3 SASARAN**

Sasaran Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BPPP Bitung;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik BPPP Bitung 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 RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis dan maklumat pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung mengacu pada komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ini meliputi :

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Jangka Waktu Pelayanan.
4. Biaya/ Tarif.
5. Produk Pelayanan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Pelayanan BPPP Bitung sesuai tugas dan fungsinya berdasarkan Permen KP No 33 Tahun 2017 yang merupakan perubahan atas Permen KP No.42 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah melaksanakan bimbingan serta pelatihan teknis dan manajerial di bidang teknis kelautan dan perikanan yang diatur melalui Standar Pelatihan

#### **1.5 PENGERTIAN UMUM**

Dalam Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung ini dimaksud dengan:

1. Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis adalah tolok ukur kinerja pelayanan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung;
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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata untuk kegiatan pelayanan publik;

4. Organisasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
6. Masyarakat pengguna 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;
7. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Persyaratan adalah syarat harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
9. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
10. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
11. Biaya atau tarif adalah besaran dana pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif;
12. Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Sarana prasarana, dan atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan kemampuan pelayanan;
14. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki para pelaksana pelayanan yang meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku;
15. Pengawasan internal adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja untuk mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pelayanan publik;

16. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada instansi/ lembaga atau masyarakat pengguna;
17. Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik;
18. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu- raguan dan kepastian untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya;
19. Evaluasi kinerja pelaksana adalah hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh penyelenggarasendiri bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu;

## **BAB II STANDAR PELAYANAN**

### **2.1. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat 2 (dua) bagian Komponen Standar Pelayanan, yakni :

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), yang meliputi:
  - 1. Persyaratan;
  - 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
  - 3. Jangka Waktu Pelayanan;
  - 4. Biaya/tarif;
  - 5. Produk Pelayanan; dan
  - 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), yakni:
  - 1. Dasar Hukum;
  - 2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
  - 3. Kompetensi Pelaksana;
  - 4. Pengawasan Internal;
  - 5. Jumlah Pelaksana;
  - 6. Jaminan Pelayanan;
  - 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
  - 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penyusunan Standar Pelayanan difokuskan pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Berdasarkan Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, disebutkan bahwa bagian ini menjadi fokus penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan secara langsung dengan pengguna pelayanan, serta pada bagian ini yang wajib dipublikasikan.

## **2.1 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

### **2.1.1 PERSYARATAN**

Persyaratan adalah syarat dokumen 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.

### **2.1.2 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.

Sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung adalah sistem manajemen mutu berdasarkan Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Mekanisme pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan di masing – masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur.

### **2.1.3 JANGKA WAKTU PELAYANAN**

Jangka waktu pelayanan adalah waktu maksimal yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Kemudian, waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Salah satu pertimbangan dalam penentuan jangka waktu pelayanan di lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung adalah dengan memperhatikan kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggung jawab

serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat.

#### **2.1.4 BIAYA/TARIF**

Pembiayaan jenis layanan di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung, dibebankan kepada pengguna jasa, beberapa diantaranya tidak dikenakan biaya. Untuk biaya/tarif yang dikenakan kepada pengguna jasa, mengacu pada PP No. 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak dilingkungan Kementerian Kelautan Perikanan. Informasi selengkapnya sebagaimana dijelaskan pada Rancangan Standar Pelayanan.

#### **2.1.5 PRODUK PELAYANAN**

Produk pelayanan Konsultasi dan bimbingan teknis di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung adalah

1. Bimbingan Teknis Sertifikasi Kecakapan Nelayan (SKN);
2. Bimbingan Teknis Sertifikasi Operasional Penangkapan Ikan (SOPI);
3. Bimbingan Teknis Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI).

#### **2.1.6 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

Pembuatan mekanisme pengelolaan pengaduan berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Prinsip dasar dalam pengelolaan sistem pengaduan yakni:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- d. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada Pengguna untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan berdasarkan pada saran, masukan, dan pengaduan dari masyarakat.

## **2.2 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)**

### **2.2.1 DASAR HUKUM**

Dasar hukum yang melandasi pelayanan publik berdasarkan tugas, fungsi, dan tanggungjawab organisasi Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPPP) Bitung sebagai berikut:

1. Undang Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan;
2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan, Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 02 tahun tahun 2018 tentang Standard Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan partisipasi masyarakat;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan 42/ PERMEN-KP/2023 Tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan KKP;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

### **2.2.2 SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

Standar Pelayanan Publik yang implementasikan pada suatu instansi pemerintah wajib dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan yang distandarkan. Jika ternyata Standar Pelayanan yang telah distandarkan tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang tidak memenuhi persyaratan, konsistensi standar tersebut akan terganggu, dan secara keseluruhan akan mengganggu proses pelayanan. Selain itu, ketersediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas di setiap unit kerja juga dimaksudkan untuk memberi kenyamanan kepada pengguna layanan

### **2.2.3 KOMPETENSI PETUGAS PELAKSANA**

Kompetensi petugas pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Kompetensi petugas Pelaksana dalam standar ini memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada standar pelayanan yang ditetapkan. Standar Pelayanan Publik lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi, meliputi: pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan ini secara optimal

### **2.2.4 PENGAWASAN INTERNAL**

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung melakukan pengawasan dan pembinaan teknis atas penerapan Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis. Pengawasan Internal merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan, oleh karena itu perlu diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja yang memberikan pelayanan. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat

berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

#### **2.2.5 JUMLAH PELAKSANA**

Jumlah pelaksana diatur dalam surat tugas.

#### **2.2.6 JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi pemberi layanan sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan.

#### **2.2.7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan di lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu "standar teknis" untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas pengguna layanan.

#### **2.2.8 EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

Pelaksana pelayanan pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung terdiri dari pejabat dan/ atau pegawai Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan pelatihan memiliki hak untuk memberikan pelayanan tanpa ada hambatan pihak lain yang bukan tugasnya; menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan standar pelayanan yang berlaku di BPPP Bitung; dan melakukan pembelaan

terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kewajiban yang diembankan kepada pelaksana layanan antara lain adalah melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang ditetapkan; memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku BPPP Bitung; memenuhi panggilan untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang; melakukan evaluasi dan membuat laporan kepada Kepala BPPP Bitung secara berkala; dan memberikan pertanggungjawaban berupa laporan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab.

Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis BPPP Bitung dilakukan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

#### **2.2.9. WAKTU PELAYANAN**

Waktu pelayanan mengikuti hari kerja efektif , di luar jam pelayanan dapat dilakukan dengan perjanjian serta pendaftaran 24 jam dapat dilakukan secara *on line* melalui website BPPP Bitung.

## 2.3. STANDAR PELAYANAN

### 2.3.1 Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis

| No | Komponen                      | : | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan                   |   | SOPI<br>1. Foto Copy KTP dan KK;<br>2. Foto Copy Buku Pelaut.<br>SKPI<br>1. Foto Copy KTP dan KK;<br>2. Foto Copi Buku Pelaut.<br>SKN<br>1. Foto Copy KTP dan KK.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur |   | Mekanisme dan prosedur pelaksanaan produk konsultasi dan bimbingan teknis di BPPP Bitung<br>:<br>1. Pokja pelatihan berkoordinasi dengan stakeholder (Dinas Perikanan dan Penyuluh Perikanan) mengenai waktu pelaksanaan, lokasi dan calon peserta pelatihan sesuai program prioritas KKP Verifikasi Dokumen Peserta<br>2. Berdasarkan hasil koordinasi Pokja Pelatihan dengan stakeholder, Kepala Balai mengusulkan rencana pelatihan sesuai program prioritas KKP ke Kepala Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan (jika usulan disetujui maka pelatihan siap dilaksanakan)Penetapan Tanggal Pelaksanaan<br>3. Pemberitahuan Rencana Pelaksanaan ke Puslat KP |

|    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kepala Balai menerbitkan surat tugas panitia dan pelatih serta menyetujui anggaran pelatihan</li> <li>5. Berdasarkan surat tugas panitia dan pelatih mengadakan rapat persiapan</li> <li>6. Panitia berkoordinasi dengan Kasubag Umum untuk menyiapkan : - ATK - Jadwal dan Kurikulum - Briefing note - Undangan pembukaan pelatihan - Sarana prasarana - Administrasi keuangan<br/>Pelatih menyiapkan :<br/>Materi pelatihan/bahan ajar - Kebutuhan bahan dan alat praktek</li> <li>7. Panitia dan pelatih melaksanakan kegiatan pelatihan sesuai jadwal</li> <li>8. Setelah selesai kegiatan pelatihan, panitia dan pelatih melaporkan secara lisan hasil kegiatan pelatihan ke kepala balai dan membuat Laporan secara tertulis</li> <li>9. Kepala Balai menerima laporan dan memberikan tanggapan dan saran.</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pokja pelatihan berkoordinasi dengan stakeholder (Dinas Perikanan dan Penyuluh Perikanan) mengenai waktu pelaksanaan, lokasi dan calon peserta pelatihan sesuai program prioritas KKP Verifikasi Dokumen Peserta (1 hari)</li> <li>2. Berdasarkan hasil koordinasi Pokja Pelatihan dengan stakeholder, Kepala Balai mengusulkan rencana pelatihan sesuai program prioritas KKP ke Kepala Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan (jika usulan disetujui maka pelatihan siap dilaksanakan) Penetapan Tanggal Pelaksanaan (30 menit)</li> <li>3. Pemberitahuan Rencana Pelaksanaan ke Puslat KP (15 menit)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                          |

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kepala Balai menerbitkan surat tugas panitia dan pelatih serta menyetujui anggaran pelatihan (15 menit)</li> <li>5. Berdasarkan surat tugas panitia dan pelatih mengadakan rapat persiapan (1 jam)</li> <li>6. Panitia berkoordinasi dengan Kasubag Umum untuk menyiapkan : - ATK - Jadwal dan Kurikulum - Briefing note - Undangan pembukaan pelatihan - Sarana prasarana - Administrasi keuangan<br/>Pelatih menyiapkan :<br/>Materi pelatihan/bahan ajar - Kebutuhan bahan dan alat praktek (2-25 hari)</li> <li>7. Panitia dan pelatih melaksanakan kegiatan pelatihan sesuai jadwal (2 hari)</li> <li>8. Setelah selesai kegiatan pelatihan, panitia dan pelatih melaporkan secara lisan hasil kegiatan pelatihan ke kepala balai dan membuat Laporan secara tertulis (7 hari)</li> <li>9. Kepala Balai menerima laporan dan memberikan tanggapan dan saran (30 menit)</li> </ol> |
| 4. | Biaya/Tarif      | PP No. 85 Tahun 2021 tentang Jenis Tarif Penerimaan Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bimbingan Teknis Sertifikasi Kecakapan Nelayan (SKN);</li> <li>2. Bimbingan Teknis Sertifikasi Operasional Penangkapan Ikan (SOPI);</li> <li>3. Bimbingan Teknis Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Pengaduan dapat dilakukan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan secara tertulis di kotak pengaduan/ saran memuat; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas lengkap pengadu;</li> <li>b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;</li> <li>c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan</li> </ol> </li> </ol> |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

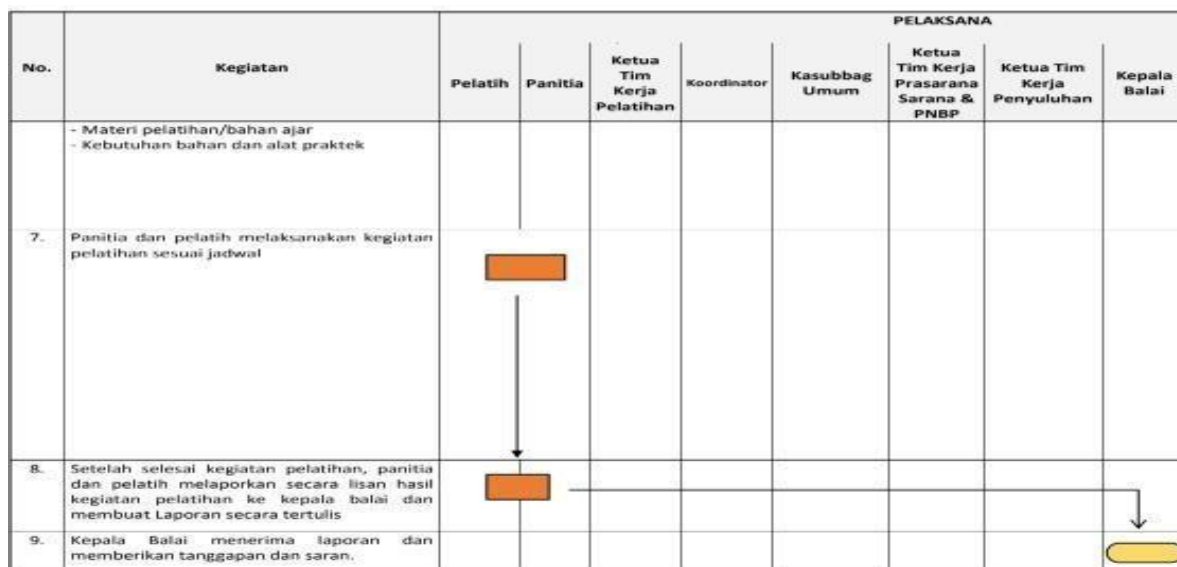
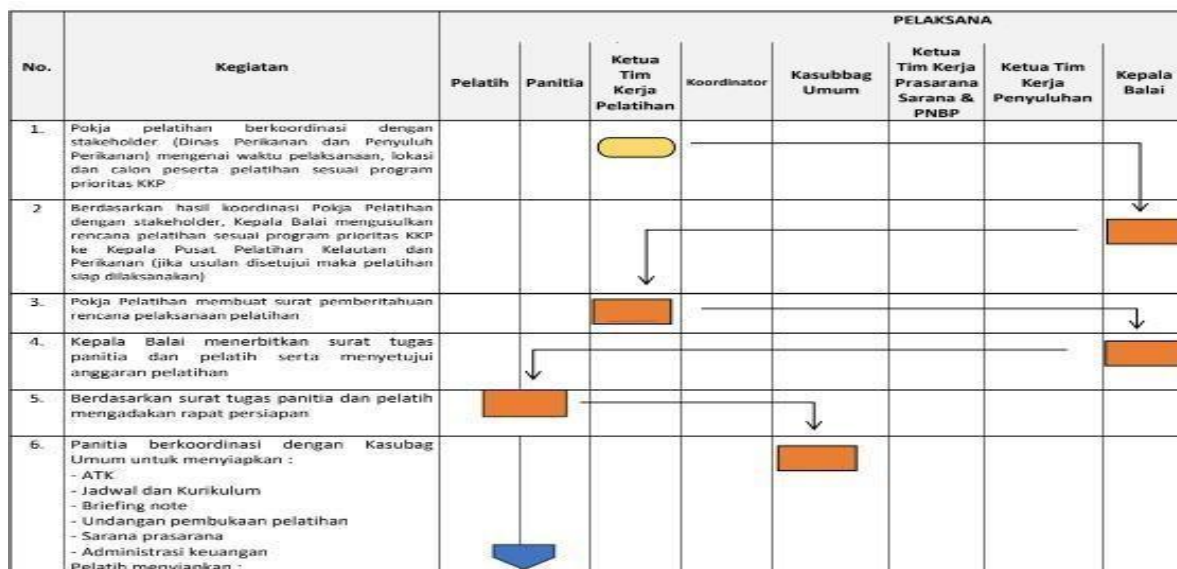
|    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |             | <p>d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.</p> <p>2. Pengaduan melalui telepon / sms / whatsapp di nomor 081310458890</p> <p>3. Atau melalui <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></p> <p>4. Pengaduan melalui website Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung di <a href="https://kkp.go.id/brsdm/bp3bitung">https://kkp.go.id/brsdm/bp3bitung</a> Klik Layanan Informasi, Pengaduan, dan Saran</p> <p>5. Ketik data Nama, Alamat Tinggal, Email, Nomor Telp/HP, Tuliskan keperluan yang diinginkan, pada pilihan informasi, pengaduan atau saran</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. | Dasar Hukum | <p>1. Undang Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan;</p> <p>2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan, Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 02 tahun tahun 2018 tentang Standard Pelayanan Minimal;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan partisipasi masyarakat;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan 42/PERMEN-KP/2023 Tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan KKP;</p> |

|     |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                      | <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>10. Keputusan Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor 255 Tahun 2024 tentang Standar Mutu Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Kecakapan Nelayan;</p> <p>11. Sertifikat Persetujuan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Awak Kapal Perikanan No : SOPI202209034, tanggal 5 September 2022;</p> <p>12. Sertifikat Persetujuan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis SKPI202209034, tanggal 5 September 2022;</p> <p>13. Sertifikat Persetujuan Penyelenggaraan Bimbingan SKN202209034, tanggal 5 September 2022.</p> |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>1. Gedung Workshop Pelatihan</p> <p>2. Ruang kelas pelatihan</p> <p>3. Laptop</p> <p>4. ATK</p> <p>5. Infocus</p> <p>6. Printer</p> <p>7. Kamera</p> <p>8. Bahan dan Alat praktek Modul / Bahan Ajar</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.  | Kompetensi Petugas Pelaksana         | <p>1. Komunikasi Yang Efektif. Skill customer service yang pertama, yaitu komunikasi yang efektif.</p> <p>2. Kemampuan Menangani Keluhan Pelanggan.</p> <p>3. Empati.</p> <p>4. Kemampuan Menangani Tekanan.</p> <p>5. Kemampuan Multitasking memiliki Pengetahuan Tentang Produk Atau Jasa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10. | Pengawasan Internal                  | Dilakukan oleh atasan langsung (Kepala BPPP Bitung/ pejabat yang ditunjuk).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Pegawai BPPP Bitung (diatur dalam Surat Tugas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, dan didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari KKN, pungutan liar (pungli), dan gratifikasi</li> <li>3. Adanya kompensasi apabila tidak sesuai</li> <li>4. dengan maklumat pelayanan.</li> </ol> |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Sertifikat Pelatihan dicetak menggunakan kertas khusus, ditandatangani oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Penyelenggaraan pelatihan;</li> <li>2. Evaluasi Pelatih;</li> <li>3. Audit Internal;</li> <li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 15. | Waktu Pelayanan            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin - Kamis : 08.00 - 16.00 WITA (tanpa istirahat)</li> <li>2. Jum'at : 08.00 - 16.30 WITA (tanpa istirahat)</li> <li>3. Sabtu : 08.00 - 12.00 WITA</li> <li>4. Senin - Jumat diluar jam pelayanan dapat dilakukan dengan perjanjian</li> <li>5. Sabtu, Minggu dan Hari Libur sesuai penugasan</li> </ol> <p>Pendaftaran 24 jam secara online melalui Website BPPP Bitung<br/>(<a href="https://ptsp.bpppbitung.id/login">https://ptsp.bpppbitung.id/login</a>)</p> |

## 2.3.2 ALUR PELAKSANAAN PELATIHAN



### **BAB III**

## **VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN**

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai fungsinya, pelayanan publik dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung mengacu pada:

### **3.2 VISI**

Mendukung visi KKP, visi BPPSDM dan visi Puslatluh KP yaitu “Terwujudnya Masyarakat Kelautan dan Perikanan yang Sejahtera dan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan yang Berkelanjutan” untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian, berlandaskan gotong-royong.

### **3.3 MISI**

Menjalankan misi Presiden, KKP, BPPSDM dan Puslatluh KP dalam bidang kelautan dan perikanan. Dari 9 (sembilan) misi Presiden, KKP mendukung 4 (empat) misi yaitu :

1. Misi ke-1 yakni Peningkatan Kualitas Manusia Indonesia melalui Peningkatan Daya Saing SDM KP dan Pengembangan Inovasi dan Riset Kelautan dan Perikanan
2. Misi ke-2 yakni Struktur Ekonomi Yang Produktif, Mandiri, dan Berdaya Saing melalui Peningkatan Kontribusi Ekonomi Sektor Kelautan dan Perikanan terhadap Perekonomian Nasional
3. Misi ke-4 yakni Mencapai Lingkungan Hidup Yang Berkelanjutan melalui Peningkatan Kelestarian Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.
4. Misi ke-8 yakni Pengelolaan Pemerintahan yang Bersih, Efektif, dan Terpercaya melalui Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan di KKP.

Implementasi dari visi dan misi Presiden dilakukan secara bertanggung jawab berlandaskan gotong royong, sehingga saling memperkuat, memberi manfaat dan menghasilkan nilai tambah ekonomi, sosial dan budaya bagi kepentingan bersama.

### **3.1 NILAI DASAR DAN MOTTO PELAYANAN**

Kami melayani dengan 5S dan RICA ROA

S<sub>1</sub> : Senyum

S<sub>2</sub> : Salam

S<sub>3</sub> : Sapa

S<sub>4</sub> : Sopan

S<sub>5</sub> : Santun

R : Ramah

I : Integritas

C : Cekatan

A : Aktif

R : Rapih

O : Orientasi Pelayanan

A : Akuntabel

### **3.4 MAKLUMAT PELAYANAN**

1. Dengan ini kami berjanji sanggup melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.
2. Kami akan memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan /atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang tidak sesuai standar.

## **BAB IV**

### **MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN**

#### **4.1 PENGAWASAN DAN PEMBINAAN**

Kepala Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung melakukan pengawasan dan pembinaan teknis atas penerapan Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis.

#### **4.2 EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

Pelaksana pelayanan pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung terdiri dari pejabat dan/ atau pegawai Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan pelatihan memiliki hak untuk memberikan pelayanan tanpa ada hambatan pihak lain yang bukan tugasnya; menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan standar pelayanan yang berlaku di BPPP Bitung; dan melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kewajiban yang diembankan kepada pelaksana layanan antara lain adalah melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang ditetapkan; memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku BPPP Bitung; memenuhi panggilan untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang; melakukan evaluasi dan membuat laporan kepada Kepala BPPP Bitung secara berkala; dan memberikan pertanggungjawaban berupa laporan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab.

Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis BPPP Bitung dilakukan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **4.3 Sanksi**

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan berasaskan yakni asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan jika batas waktu pemberian sertifikat pelatihan yang dijanjikan sesuai standar pelayanan belum diterima pada waktu yang dijanjikan. Kompensasi diberikan berupa pengiriman sertifikat langsung ke alamat pengguna layanan.

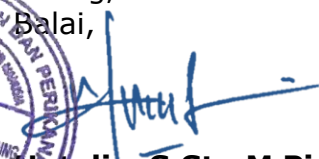
## BAB V PENUTUP

Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis Tingkat Dasar Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelaksanaan dalam rangka penerapan Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis Tingkat Dasar di BPPP Bitung dan untuk menjamin mutu pelatihan.

Dengan diberlakukannya Standar pelayanan konsultasi dan bimbingan teknis ini, diharapkan kualitas pelayanan semakin baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.



Bitung, 2 Januari 2026 Kepala  
Balai,

  
**Natalia, S.St., M.Pi**

NIP. 19801225 200502 2 001