



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

# STANDAR LAYANAN

LEMBAGA SERTIFIKASI  
PROFESI-3/TEMPAT UJI  
KOMPETENSI (UKK)

SUPM Waiheru



**BerAKHLAK**

• orientasi Pelayanan • kuantabel • kompeten  
• harmonis • loyal • adaptif • kolaboratif



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON**

JALAN LAKSDYA LEO WATTIMENNA KM. 16 WAIHERU AMBON  
TELEPON (0911) 361111 (LACAK), FAKSIMILE (0911) 361111  
LAMAN [supmwaiheru-kkp.sch.id](http://supmwaiheru-kkp.sch.id) SURAT ELEKTRONIK [supmwaiheruambon@kcp.go.id](mailto:supmwaiheruambon@kcp.go.id)

---

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH (SUPM) WAIHERU AMBON  
NOMOR : B. 889/BPPSDM-SUPM.WHR/RSDM.210/XI/2024

TENTANG

STANDAR PRODUK PELAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK)  
DI LINGKUP SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON  
TAHUN 2024

KEPALA SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH (SUPM) WAIHERU AMBON

- Menimbang : a. Bahwa dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang disediakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon;
- b. Bahwa jaminan terhadap akses dan mutu pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau, dan dipertanggung jawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dalam pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf A dan B di atas, Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) tersebut perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Sekolah;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan sebagaimana di ubah dengan Undang-Undang No. 45 Tahun 2009.
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan
4. Peraturan Pemerintah No. 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara.
5. Peraturan Pemerintah 62 Tahun 2014 mengatur penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan penyuluhan KP
6. Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
7. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
9. Peraturan Menteri Negara PAN RB Nomor 15/M.PAN/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
10. Peraturan Menteri Negaran PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan
12. Menteri PAN RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
13. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor PER.33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan Atas Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
14. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor PER.06/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.
15. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor. PER.26/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Kelautan dan Kelautan dan Perikanan Nomor PER. 46/MEN/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Usaha Perikanan Menengah.
16. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 48/KEPMEN-KP/2018 tentang Perubahan atas keputusan Menteri KP nomor 4/KEPMEN-KP/2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2015-2019.
17. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor. 3/KEPMEN-KP/2019 tentang Tim Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2019.
18. Keputusan Kepala SUPM Waiheru Ambon Nomor : 01/BPPSDM.SUPM.WHR/OT.210/I/2024 Tentang Struktur Organisasi Uraian Tugas SUPM Waiheru Ambon Tahun 2024.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON TENTANG STANDAR PRODUK PELAYANAN PELAYANAN LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON.
- Kesatu : Standar Produk LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon adalah sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Penjelasan yang termuat dalam lampiran keputusan ini adalah sebagaimana satu kesatuan yang utuh dari Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon adalah sebagaiman dalam lampiran keputusan ini.
- Ketiga : Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon Merupakan landasan, pedoman dan tuntutan bagi setiap sub bagian pada lingkup SUPM Waiheru Ambon dalam memberikan pelayanan publik, baik yang bersifat Internal ataupun eksternal

kelembagaan sesuai dengan tugas dan fungsi yang diamanatkan kepadanya.

Keempat : Standar Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon harus dipahami, dilaksanakan dan disebarluaskan oleh seluruh pegawai SUPM Waiheru Ambon

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

Ditetapkan di : Ambon,  
Pada Tanggal : 14 November 2024  
Kepala Sekolah,



Abdul A. Usemahu, S.St.Pi., M.S.T.Pi  
NIP.19820208200604 1 004

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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.

Penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah satuan kerja pada Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon merupakan unit kerja di Lingkup Badan Pengembangan SDM dan Pemberdayaan Masyarakat Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang disediakan oleh SUPM Waiheru Ambon. Produk pelayanan publik yang diberikan oleh SUPM Waiheru Ambon adalah Layanan Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, Yakni Sertifikasi UKK dalam rangka Mewujudkan Lulusan Terdidik dan Kompeten, Berjiwa Wirausaha, Berdaya Saing, demi Kesejahteraan Masyarakat.

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.

Untuk meningkatkan pelayan publik di SUPM Waiheru Ambon, maka dipandang perlu untuk menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan UKK SUPM Waiheru Ambon.

Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon selanjutnya disebut Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon adalah tolok ukur kinerja

pelayanan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon melalui Layanan Pendidikan Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, yang diselenggarakan oleh unit kerja SUPM Waiheru Ambon.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan, penetapan dan implementasi Standar Pelayanan UKK SUPM Waiheru Ambon dimaksudkan :

- a. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh unit kerja Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon;
- b. Merupakan ketentuan tentang jumlah dan mutu layanan yang diselenggarakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon.

Adapun tujuannya adalah untuk memastikan bahwa di Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon dapat memenuhi standar minimal untuk menjamin terselenggaranya proses pelayanan yang memadai.

## **1.3. Sasaran**

Sasaran Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di SUPM Waiheru Ambon;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik di SUPM Waiheru Ambon 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 Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon ini meliputi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan, produk pelayanan, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian dan biaya/ tarif pelayanan, sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas penunjang, kompetensi dan jumlah pelaksana, pengawasan dan pembinaan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja Pelaksana.

Pelayanan di SUPM Waiheru Ambon sesuai tugas dan fungsinya adalah, Yakni :  
Layanan Pendidikan Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan; Sertifikasi Pelatihan  
LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK).

**BAB II**  
**NAMA JENIS LAYANAN**

Nama jenis Produk Payanan Publik di Ingkungan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon adalah terdiri atas Layanan uji profesi, Yakni : Sertifikasi Pelatihan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK).



### **BAB III**

#### **KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

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

A. Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK). Proses Penyampaian Pelayanan (service Point) Standar Produk pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) yang terkait dengan prosese penyampaian pelayanan (service Point) meliputi;

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tariff
5. Prodek pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi

B. Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK). Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) yang terkait dengan prosese pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing), meliputi;

1. Dasar hukum
2. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksanaan
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksanaan
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

## BAB IV

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon adalah sebagai berikut :

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Dasar hukum yang melandasi pelayanan publik berdasarkan tugas fungsi dan tanggungjawab organisasi Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon, sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan sebagaimana di ubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009.</li><li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik.</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li><li>4. Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Peningkatan Kualitas dan Daya Saing Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kelautan Dan Perikanan</li><li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta masyarakat dan pemberian penghargaan dalam pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi.</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal.</li><li>9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li><li>10. Peraturan Menteri Negara PAN RB Nomor 15/M.PAN/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.</li><li>11. Peraturan Menteri Negara PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.</li><li>12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor PER.23/MEN/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li><li>13. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.32/MEN/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;</li><li>14. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor PER.54/MEN/2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.46/MEN/2011 tentang Organisasi dan Tata Sekolah Usaha Perikanan Menengah.</li><li>15. Keputusan Kepala SUPM Waiheru Ambon Nomor 01//BPPSDM-SUPM.WHR/RSDM.210/I/2024 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja SUPM Waiheru Ambon Tahun 2024.</li></ol>

2.	Persyaratan	<p>Persyaratan untuk produk pelayanan pada SUPM Waiheru Ambon mengacu kepada ketentuan peraturan perundangan sesuai dasar hukum, adalah sebagai berikut :</p> <p>1. Sertifikasi Pelatihan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Surat Keterangan Berlayar dari Syahbandar minimal 2 Tahun (Khusus untuk siswa 6 bulan dan Masyarakat 2 Tahun)</li> <li>b. Memiliki Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Asli</li> <li>c. Surat Keterangan Kesehatan Mata dan Telinga Dokter Ahli</li> <li>d. Foto Copy Akte Kelahiran, Ijazah Terakhir, Buku Pelaut, BST</li> <li>e. Mengisi Form Pendaftaran Secara Online</li> <li>f. Pas Foto 2x2,5 cm (2 Lembar) Latar biru dan Pas Foto 3x2 (2 Lembar) Latar biru</li> </ol>
3.	Prosedur	<p>Sistem pelayanan publik yang digunakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon 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.</p> <p>Adapun mekanisme dan prosedur pendaftaran sertifikasi dapat dilakukan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat melakukan pendaftaran secara online maupun offline</li> <li>2. Pengecekan dokumen pemohon</li> </ol> <p>Pelaksanaan Produk Layanan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon Yaitu Layanan Pelaksanaan Uji Profesi, Yakni ; Sertifikasi Pelatihan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK).</p> <p>Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP dibuat untuk menghindari variasi tindakan yang tidak perlu dalam pelaksanaan suatu kegiatan agar organisasi dapat berfungsi efektif dan efisien. Pada prespektif eksternal organisasi, SOP dapat memberikan kepastian hukum dan transparansi, sedangkan internal organisasi, SOP akan memperjelas persyaratan dan target pekerjaan serta memberikan informasi rinci berkenaan dengan apa yang dilakukan oleh pejabat/pegawai dalam situasi yang dihadapi serta tetap sesuai dengan harapan/ tujuan organisasi.</p>

4.	Waktu Penyelesaian	1. Sertifikasi Pelatihan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK)	: 94 Hari 5 Jam 30 Menit
5.	Biaya / Tarif	Biaya/ tarif yang dikenakan kepada pengguna jasa layanan produk di SUPM Waiheru Ambon untuk semua jenis pelayanan yang tersebut diatas mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 85 Tahun 2021 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak dilingkungan Kementerian Kelautan Perikanan.	
1		Sertifikasi Keahlian LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK)	: Rp. 530.000,-/orang/hari.
6.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan dilingkup Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon adalah Yakni : Layanan Pendidikan Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, Yaitu : Sertifikasi Pelatihan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK).	
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan, Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon mempunyai mekanisme pengaduan, saran dan masukan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai hak sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;</li> <li>b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;</li> <li>c. Mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;</li> <li>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;</li> <li>e. Memberitahukan kepada Penyelenggara dan pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;</li> <li>f. Melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan;</li> <li>g. Mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan.</li> </ol> <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 disampaikan secara tertulis, dengan memuat :</p> <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> <li>d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.</li> </ol>	

		<p>Pelaksanaan pengaduan dan untuk mengetahui informasi dapat juga melalui email SUPM Waiheru Ambon <a href="mailto:supmwaiheru@kkp.go.id">supmwaiheru@kkp.go.id</a> dan link pengaduan pada SPAN-LAPOR <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu harus melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara. Pengelolaan pengaduan pada layanan lingkup SUPM Waiheru Ambon dalam dua bentuk :</p> <p>a. Dalam bentuk elektronik, meliputi telepon, Whatsapp nomor 082279763395</p> <p>b. Dapat disampaikan melalui link pengaduan pada SPAN-LAPOR : <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> SUPM Waiheru Ambon atau dapat juga melalui email <a href="mailto:supmwaiheru@kkp.go.id">supmwaiheru@kkp.go.id</a></p> <p>c. Dapat juga datang secara langsung, bersurat dan/atau mengisi formulir pengaduan kemudian menyerahkan kepada petugas penerima layanan pengaduan.</p>												
8.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik dilingkup SUPM Waiheru Ambon meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikasi Pelatihan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ruangan Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service dan sarana layanan pengaduan, Ruang PPID, Ruang Laktasi, Tempat Bermain Anak</li> <li>▪ Ruang Kelas</li> <li>▪ Ruang Auditorium</li> <li>▪ Peralatan perkantoran</li> <li>▪ Sumber Daya Manusia yang kompeten</li> </ul> </li> </ol>												
9.	Kompetensi pelaksana	<p>Petugas pelaksana untuk melakukan pelayanan publik dilingkup Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon terdiri dari : Tenaga Fungsional Guru 25 orang, Fungsional Keuangan 3 orang, Instruktur 1 orang dan Tenaga Kependidikan 22 Orang, dan PPPK 1 orang dengan latar belakang pendidikan dan kompetensi yang dimiliki adalah sebagai berikut :</p> <table border="1" data-bbox="440 1524 1143 1682"> <tr> <td>1.</td> <td>Pasca Sarjana (S2)</td> <td>= 14 orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Sarjana Perikanan (S1/D4)</td> <td>= 32 orang</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA/SUPM/SMP/SD</td> <td>= 8 orang</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Jumlah</td> <td>= 54 orang</td> </tr> </table>	1.	Pasca Sarjana (S2)	= 14 orang	2.	Sarjana Perikanan (S1/D4)	= 32 orang	3.	SMA/SUPM/SMP/SD	= 8 orang	4.	Jumlah	= 54 orang
1.	Pasca Sarjana (S2)	= 14 orang												
2.	Sarjana Perikanan (S1/D4)	= 32 orang												
3.	SMA/SUPM/SMP/SD	= 8 orang												
4.	Jumlah	= 54 orang												

9.		<p>Standar Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik untuk Produk Layanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SMA/SMK Sederajat</li> <li>- Sudah mengabdikan di SUPM Waiheru Ambon selama 1 Tahun</li> <li>- Mahir mengoperasikan Komputer</li> <li>- Mempunyai kemampuan melaksanakan tugas</li> <li>- Memiliki pengetahuan di bidang perikanan</li> <li>- Memiliki kemampuan berkomunikasi</li> <li>- Mengetahui tentang peraturan dan perundang-undangan terkait layanan terpadu serta memahami standar pelayanan</li> <li>- Bersikap jujur, teliti, tanggungjawab, terbuka, disiplin dan sopan</li> <li>- Memiliki integritas yang tinggi</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana Layanan	Minimal 3 orang tenaga kependidikan dan 6 orang pelatih
11.	Jaminan Pelayanan	<p>SUPM Waiheru Ambon memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan Jangka waktu penyelesaian pelayanan dan kualitas yang sudah dijanjikan. Apabila SUPM Waiheru Ambon tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang telah dijanjikan, maka SUPM Waiheru Ambon akan memberikan kompensasi berupa menyediakan secangkir Teh kepada yang bersangkutan.</p>
12.	Pengawasan dan pembinaan	<p>Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon melakukan pembinaan teknis atas penerapan Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon.</p> <p>Kepala SUPM Waiheru Ambon mengusulkan tim kerja kepada Kepala BPPSDM untuk melaksanakan pengawasan teknis dan pembinaan terhadap penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan secara langsung. Tim tersebut berkewajiban menyampaikan laporan secara berkala kepada Kepala SUPM Waiheru Ambon yang dapat dilanjutkan ke UPG KKP.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>SUPM Waiheru memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pelayanan yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jaminan keamanan dengan adanya dukungan keamanan dari pihak satuan pengamanan (satpam)</li> <li>b. Jaminan Keamanan dan keselamatan peserta pada saat proses pembelajaran teori maupun praktek</li> <li>c. Jaminan keselamatan produk berupa status keabsahan sertifikat Sertifikasi Keahlian LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK).</li> </ol>

14.	Evaluasi kinerja pelaksanaan	<p>Pelaksana pelayanan SUPM Waiheru Ambon terdiri dari pejabat dan/atau pegawai di SUPM Waiheru Ambon yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.</p> <p>Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan SUPM Waiheru Ambon memiliki hak untuk memberikan pelayanan tanpa ada hambatan pihak lain yang bukan tugasnya menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.</p> <p>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 peraturan perundang-undangan, memenuhi panggilan untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang, memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan melakukan evaluasi dan membuat laporan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.</p> <p>Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan SUPM Waiheru Ambon dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu. SUPM Waiheru Ambon melalui Kepala Sekolah menetapkan tim yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja penerapan Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) di SUPM Waiheru Ambon.</p> <p>Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui komitmen pelaksana layanan dalam mendukung keberhasilan pencapaian dan dampak pelayanan yang diselenggarakan. Jika hasil evaluasi menyatakan terdapat kekurangan sesuai Standar Pelayanan di SUPM Waiheru Ambon, maka SUPM Waiheru Ambon harus menindaklanjuti sehingga penerapan Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) Masyarakat di SUPM Waiheru Ambon dapat berjalan sesuai ketentuan.</p>
-----	------------------------------	---

		<p>Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana layanan SUPM Waiheru Ambon dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon.</p> <p>Mekanisme pelaksanaan evaluasi meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Waktu pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik paling lambat 1 tahun sekali; Metode evaluasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil evaluasi dengan rumusan Standar Pelayanan untuk memperoleh kesimpulan tentang keberhasilan kinerja pelaksana pelayanan;</li><li>b. Evaluasi harus melibatkan para masyarakat pengguna layanan.</li><li>c. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan Masyarakat di SUPM Waiheru Ambon, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.</li></ul>
--	--	---



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) SUPM Waiheru Ambon sebagai pedoman dalam perencanaan dan pengawasan pelaksanaan standar pelayanan dalam rangka pelayanan Pendidikan Uji Profesi dan Tempat Uji Profesi sertifikasi keahlian dalam rangka Mewujudkan Lulusan Terdidik dan Kompeten, BerjiwaWirausaha, Berdaya Saing, demi Kesejahteraan Masyarakat.

SUPM Waiheru Ambon menentukan kebijakan dan Standar Produk Pelayanan LEMBAGA SERTIFIKASI-3/TEMPAT UJI KOMPETENSI (UKK) tersebut untuk kesejahteraan masyarakat nelayan pada khususnya dan masyarakat Maluku serta Masyarakat Indonesia pada umumnya. Pengelolaan pelaksanaan standar pelayanan SUPM Waiheru Ambon dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan dengan prinsip manajemen berbasis UPT. Satuan Kerja Pusat dan UPT wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat yang bermutu bagi setiap warga Negara tanpa diskriminasi yang didasarkan atas Standar Pelayanan Masyarakat tersebut.

Ditetapkan di : Ambon,  
Pada Tanggal, 14 November 2024

Kepala Sekolah,



Abdul A. Usamah, S.St.Pi., M.S.T.Pi  
NIP. 19820208200604 1 004

