



STANDAR PELAYANAN

Balai Riset Budidaya Ikan Hias

KONSULTASI
DAN
BIMBINGAN TEKNIS



**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS
BALAI RISET BUDIDAYA IKAN HIAS**

Dasar Hukum
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 3. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan 4. Permen KP No. 43/PERMEN-KP/2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1. Penyampaian Pelayanan (Service Point)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta konsultasi dan bimbingan teknis mengajukan surat resmi dan/atau Peserta konsultasi dan bimbingan teknis mengisi formulir pendaftaran dan daftar hadir 2. Jam pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis pada BRBIH: Waktu pelayanan setiap hari kerja (kecuali hari libur) Senin – Kamis : 08.00 – 16.00 WIB (Istirahat jam 12.00 s/d 13.00) Jumat : 08.00 – 16.30 WIB (Istirahat jam 11.30 s/d 13.00)

2.	Sistem dan Mekanisme Prosedur	<p>A. Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan memperoleh Sertifikat dan/atau Surat Keterangan</p> <p>Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan Program Webinar/Workshop :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BRBIH memberikan informasi kegiatan Webinar/Workshop 2. Peserta melakukan pendaftaran pada link pendaftaran 3. Peserta mengikuti program kegiatan 4. Peserta mengisi daftar hadir, Survei Kepuasan Masyarakat dan Narasumber 5. Peserta memperoleh Sertifikat <p>Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan Program Workshop atas permintaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta mengajukan surat permohonan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias
----	-------------------------------	--

2. Peserta menerima konfirmasi kegiatan
3. Peserta mengikuti program kegiatan
4. Peserta mengisi Daftar Hadir, Survei Kepuasan Masyarakat dan Narasumber
5. Peserta memperoleh Sertifikat

Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan Program Permagangan :

1. Peserta menghubungi bagian pelayanan publik
2. Peserta akan diarahkan untuk membaca Tata Tertib dan Aturan Permagangan
3. Apabila peserta telah menyetujui Tata Tertib dan Aturan Permagangan, peserta melengkapi Formulir yang diberikan
4. Petugas mengecek ketersediaan kuota, jika tersedia petugas memberikan lembar persetujuan yang ditandatangani oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis
5. Setelah mendapatkan lembar persetujuan, peserta mengajukan surat resmi dari Perguruan Tinggi ditujukan ke Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias
6. Pihak BRBIH membalas surat kepada Perguruan Tinggi
7. Peserta mengikuti kegiatan
8. Peserta diwajibkan mengisi daftar hadir, survey kepuasan masyarakat, membuat laporan kegiatan, membuat presentasi dan video kegiatan
9. Peserta memperoleh Sertifikat dan Surat Keterangan

B. Konsultasi tanpa memperoleh Sertifikat dan/atau Surat Keterangan

Konsultasi Budidaya Ikan, Pembuatan Pakan, Aquascape dengan Instruktur dan/atau Teknisi :

1. Peserta mengajukan surat ditujukan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias dan mendisposisikan kepada Sub bidang Pelayanan Teknis
2. Bidang Pelayanan Teknis menghubungi Instruktur dan Teknisi serta mengatur jadwal
3. Peserta menerima surat balasan
4. Peserta melaksanakan konsultasi
5. Peserta mengisi Survey Kepuasan Masyarakat

		<p>Konsultasi Pengenalan Ikan dan Pakan untuk tingkat Pelajar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta mengajukan surat ditujukan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias dan mendisposisikan kepada Sub bidang Pelayanan Teknis 2. Bidang Pelayanan Teknis mengatur jadwal 3. Peserta menerima surat balasan 4. Peserta mengikuti kegiatan 5. Peserta mengisi Survey Kepuasan Masyarakat
--	--	--

3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>A. Dengan memperoleh Sertifikat dan/atau Surat Keterangan Konsultasi dan Bimbingan Teknis</p> <p>Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan Program Webinar/Workshop :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BRBIH memberikan informasi kegiatan Webinar/Workshop (5 menit) 2. Peserta melakukan pendaftaran pada link pendaftaran (5 menit) 3. Peserta mengikuti program kegiatan (sesuai dengan waktu penyelenggaraan) 4. Peserta mengisi daftar Hadir, Survei Kepuasan Masyarakat dan Narasumber (15 menit) 5. Peserta Memperoleh Sertifikat (1-7 hari) <p>Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan Program Workshop atas permintaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta mengajukan surat permohonan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias (10 menit) 2. Peserta menerima konfirmasi kegiatan (3 hari kerja) 3. Peserta mengikuti program kegiatan (sesuai dengan waktu penyelenggaraan) 4. Peserta mengisi daftar hadir, survei kepuasan masyarakat dan narasumber (15 menit) 5. Peserta memperoleh Sertifikat (1-7 hari) <p>Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan Program Permagangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta menghubungi bagian pelayanan publik (15 menit) 2. Peserta akan diarahkan untuk membaca Tata Tertib dan Aturan Permagangan (1 hari) 3. Apabila peserta telah menyetujui Tata Tertib dan Aturan Permagangan, peserta melengkapi Formulir yang diberikan (30 menit)
----	-------------------------------	--

4. Petugas mengecek ketersediaan kuota, jika tersedia petugas memberikan lembar persetujuan yang ditandatangani oleh Subkoordinator Pelayanan Teknis (1 hari)
5. Setelah mendapatkan lembar persetujuan, peserta mengajukan surat resmi dari Perguruan Tinggi ditujukan ke Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias (1 hari)
6. Pihak BRBIH membalas surat kepada Perguruan Tinggi (3 hari)
7. Peserta mengikuti kegiatan (sesuai dengan waktu penyelenggaraan)
8. Peserta diwajibkan mengisi daftar hadir, survey kepuasan masyarakat, membuat laporan kegiatan, membuat presentasi dan video kegiatan (7 hari)
9. Peserta memperoleh Sertifikat dan Surat Keterangan (1 hari)

B. Konsultasi tanpa memperoleh Sertifikat dan/atau Surat Keterangan

Konsultasi Budidaya Ikan, Pakan dan Aquascape dengan Instruktur dan/atau Teknisi :

1. Peserta mengajukan surat ditujukan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias dan mendisposisikan kepada Sub bidang Pelayanan Teknis (10 menit)
2. Bidang Pelayanan Teknis menghubungi Instruktur dan Teknisi serta mengatur jadwal (3 hari)
3. Peserta menerima surat balasan (15 menit)
4. Peserta melaksanakan konsultasi (1-2 jam)
5. Peserta mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (15 menit)

Konsultasi Pengenalan Ikan dan Pakan untuk tingkat Pelajar :

1. Peserta mengajukan surat ditujukan kepada Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias dan mendisposisikan kepada Sub bidang Pelayanan Teknis (10 menit)
2. Bidang Pelayanan Teknis mengatur jadwal (1 hari)
3. Peserta menerima surat balasan (3 hari)
4. Peserta mengikuti kegiatan (1-2 jam)
5. Peserta mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (15 menit)

4.	Biaya / Tarif	<p>Biaya / Tarif Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Workshop/Webinar Konsultasi dan Bimbingan Teknis Budidaya Ikan, Pakan dan Aquascape = Rp. 0,- / orang 2. Konsultasi dan Bimbingan Teknis Budidaya Ikan dan Pembuatan Pakan dengan Program Magang/PKL dan Penelitian = Rp. 0,- / orang 3. Konsultasi Budidaya Ikan dan Pembuatan Pakan dengan Instruktur dan/atau Teknisi = Rp. 0,- / orang 4. Konsultasi Pengenalan Ikan dan Pembuatan Pakan untuk Pelajar = Rp. 0,- / orang
----	---------------	---

5.	Produk Pelayanan	<p>Produk Pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Workshop/Webinar Konsultasi dan Bimbingan Teknis (Sertifikat) : <ol style="list-style-type: none"> a. Budidaya Ikan b. Pembuatan Pakan c. Aquascape 2. Konsultasi dan Bimbingan Teknis dengan Program Magang / PKL dan Penelitian (Surat Keterangan dan Sertifikat) : <ol style="list-style-type: none"> a. Budidaya Ikan b. Pembuatan Pakan c. Aquascape 3. Konsultasi Budidaya Ikan dan Pembuatan Pakan dengan Instruktur dan/atau Teknisi (Tanpa memperoleh sertifikat) 4. Konsultasi Pengenalan Ikan dan Pembuatan Pakan untuk Pelajar (Tanpa memperoleh sertifikat)
----	------------------	---

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengelolaan keluhan, pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung dan/atau melalui surat ditujukan kepada :</p> <p>Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias Jl. Perikanan Raya No.13, Kel. Pancoran Mas, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16436. Telepon : (021) 7520482</p> <p>Atau Layanan Pengaduan BRBIH : Email : pengaduan.brbihdepok@kkp.go.id, WA : 0851-7160-4719</p>
----	---	--

	<p>Media Sosial :</p> <p>Instagram : bppsdm_brbi.depok</p> <p>Tik Tok : bppsdm_brbi</p> <p>Snack Video : bppsdm_brbi.depok</p> <p>Facebook: Bppsdm Brbi Depok</p> <p>X : balitbangdias</p> <p>Google : Balai Riset Budidaya Ikan Hias</p> <p>Survei Kepuasan Masyarakat : http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/156</p> <p>Layanan Pengaduan Pusat dan KKP :</p> <p>Hotline Pengaduan : http://www.kkp.lapor.go.id/ atau http://www.lapor.go.id/ http://www.wbs.kkp.go.id/</p> <p>Tim Penanganan Pengaduan Inspektorat V Telp/WA : 0811989011</p> <p>Email : pengaduan@kkp.go.id</p> <p>Ketentuan Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang memerlukan analisa penyebab akan melibatkan semua pihak-pihak yang terkait dan bertanggung jawab dengan masalah 2. Pengaduan pelanggan dilayani melalui telepon, WhatsApp (WA) Email, Media Sosial, Box pengaduan, Surat atau datang langsung ke meja pengaduan Balai Riset Budidaya Ikan Hias 3. Semua pengaduan pelanggan dicatat dalam formulir pengaduan pelanggan. 4. Seluruh data pengaduan yang masuk akan terjaga kerahasiaannya
--	---

2. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Pelayanan Publik 2. Ruang tunggu 3. Ruang Pengaduan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peralatan Perkantoran : Komputer, Printer, Foto Kopi (Max 3 lembar), Alat Tulis Kantor 5. Mesin Antrian 6. Ruang Laktasi 7. Tempat Bermain Anak (Indoor dan Outdoor) 8. Air Minum untuk pelanggan 9. Buku Bacaan untuk pelanggan 10. Leaflet, maklumat, SOP dll 11. Televisi di ruang tunggu 12. Kamar Mandi 13. Mushola 14. Koneksi Internet 15. Parkiran 16. Tempat penitipan helm dan jaket di pos keamanan/meja pelayanan public 17. Ruang terbuka hijau <p>Sarana dan Prasarana Pelayanan Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koneksi Internet 2. Lahan Praktik 3. Kolam Ikan 4. Lahan Pakan Alami 5. Hanggar 6. Miniplant of Low Carbon Feed 7. Cluster Arwana 8. Showroom ikan hias 9. Aquatic plant 10. Gedung Aula 11. Hall Hanggar
--	--	---

2.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan : sopan, santun, sabar, senyum, sapa, safety dan memahami peraturan dan memahami kode etik Pegawai Kementerian Kelautan dan Perikanan; 2. Menguasai bahasa indonesia dan bahasa lokal/daerah 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan ramah;
----	----------------------	---

		<p>4. Instruktur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dapat mengoperasikan komputer b. Menguasai aplikasi komputer dibidangnya c. Memiliki keahlian dan kompeten dibidangnya d. Pendidikan minimal Diploma 3 / Sederajat e. Telah mengikuti diklat/ memiliki sertifikat f. Penunjukkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai
3.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2. Surat Masuk dan/atau Daftar Peserta
4.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang terdiri dari Petugas layanan sebagai Instruktur dan tambahan Instruktur lainnya dari Internal atau Eksternal jika diperlukan.
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari KKN, pungutan liar (pungli) dan gratifikasi. 3. Sertifikat bagi yang mengikuti pelatihan budidaya ikan, pembuatan pakan ikan, Aquascape dan magang.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan keamanan yang diberikan dalam pelayanan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan kantor (satpam) 2. Penyediaan tabung pemadam kebakaran 3. Sertifikat / E Sertifikat yang dilengkapi tanda tangan, stempel atau QR Code 4. Data Pribadi peserta terjaga kerahasiaanya
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat dan penilaian petugas layanan per-triwulan. 2. Review oleh seluruh petugas dan Kepala Balai minimal pertahun 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan oleh Kepegawaian