



STANDAR PELAYANAN SUPM Waiheru Ambon

SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON
PUSAT PENDIDIKAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayahNya, Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon dapat menyelesaikan penyusunan Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon.

Dokumen ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Negara PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.32/MEN/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Dokumen tersebut sebagai acuan bagi SUPM Waiheru Ambon dalam menyusun Standar Pelayanan kepada masyarakat pengguna dalam Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, Sertifikat ANKAPIN II, HACCP, CBIB, dan Sertifikasi Kompetensi Keahlian serta Praktek Kerja Industri (Prakerin).

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini merupakan wujud kesungguhan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon dalam menerapkan prinsip-prinsip good and clean governance. Oleh karena itu, dengan disusun dan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan pelaksanaan tugas dan fungsi Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon menjadi lebih, efektif, efisien, profesional, dan akuntabel dalam rangka mendukung visi dan misi Badan Pengembangan SDM dan Pemberdayaan Masyarakat Kelautan dan Perikanan.

Kepala SUPM Waiheru Ambon



A. A. Usemahu, S.St.Pi, M.S.T.Pi
NIP. 198202082006041004

DAFTAR ISI

BAGIAN KESATU :

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	v

BAGIAN KEDUA :

SURAT KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH (SUPM) WAIHERU
AMBON TENTANG STANDAR PELAYANAN LINGKUP SUPM WAIHERU AMBON

BAGIAN KETIGA : LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA SUPM WAIHERU AMBON

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
1.3. Sasaran	2
1.4. Ruang Lingkup	2
BAB II VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN	3
2.1. Visi.....	3
2.2. Misi.....	3
2.3. Motto Pelayanan	3
2.4. Maklumat Pelayanan	3
BAB III STANDAR PELAYANAN	5
3.1. Dasar Hukum	5
3.2. Produk Pelayanan	5
3.3. Persyaratan.....	6
3.4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	7
3.5. Jangka Waktu Penyelesaian	7
3.6. Biaya/Tarif	7
3.7. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas.....	8
3.8. Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	9
3.9. Jaminan Pelayanan	10
3.10. Mekanisme Pengaduan, Saran dan Masukan	10

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN	12
4.1. Pengawasan dan Pembinaan.....	12
4.2. Evaluasi Kinerja Pelaksana	12
BAB V PENGERTIAN UMUM.....	14
BAB VI PENUTUP	16
LAMPIRAN	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kinerja Utama dan Kinerja Kegiatan SUPM Waiheru Ambon.....	17
Lampiran 2.	Matriks Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon.....	21
Lampiran 3.	Standar Operasional Prosedur	22



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 SURAT ELEKTRONIK supmwaiheruambon@knp.go.id

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH (SUPM) WAIHERU AMBON
NOMOR :B. 29 /BPPSDM-SUPM.WHR/RSDM.210/I/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN SUPM WAIHERU AMBON
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 Pelayanan 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 No 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
6. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
7. Peraturan Menteri Negara PAN RB Nomor 15/M.PAN/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
8. Peraturan Menteri Negaran PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan

Menteri PAN RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Intergritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

10. 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
11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor PER.06/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.
12. 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.
13. 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.
14. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor. 3/KEPMEN-KP/2019 tentang Tim Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2019.
15. 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 PELAYANAN SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH WAIHERU AMBON.
- Kesatu : Standar Pelayanan 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 Pelayanan SUPM Waiheru Ambon adalah sebagaimana dalam lampiran keputusan ini.
- Ketiga : Standar Pelayanan 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 diamantkan kepadanya.
- Keempat : Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon harus dipahami, dilaksanakan dan disebarluaskan oleh seluruh pegawai SUPM Waiheru Ambon
- Kelima : Keputas ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ambon,
Pada Tanggal : 04 Januari 2024

Kepala Sekolah,



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

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. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh SUPM Waiheru Ambon adalah Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, Sertifikasi ANKAPIN/ATKAPIN II, HACCP, CBIB, CPIB, CPPIB, API dan Sertifikasi Kompetensi keahlian serta Praktek Kerja Industri (Prakerin) 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 pelayanan publik di SUPM Waiheru Ambon, maka dipandang perlu untuk menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon.

Standar Pelayanan 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 Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, sertifikasi profesi dan sertifikasi keahlian serta Praktek Kerja Industri (Prakerin) yang diselenggarakan oleh unit kerja SUPM Waiheru Ambon.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

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

- a. Sebagai tolok 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 Pelayanan 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 Pelayanan 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 terdiri dari :

- a. Layanan Pendidikan Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan;
 1. Sertifikat Keahlian ANKAPIN/ATKAPIN I dan II (Ahli Nautika Kapal Penangkapan Ikan)
 2. Sertifikat Keahlian HACCP; (Hazard Analysis Critical Control Point)
 3. Sertifikat Keahlian CBIB; (Cara Budidaya Ikan dengan Baik)
 4. Sertifikat Uji Kompetensi; (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)
 5. Sertifikasi Asisten Ahli Pengolah Ikan (API)
 6. Sertifikasi Keahlian (CPIB) Cara Pembenihan Ikan yang Baik
 7. Sertifikasi Keahlian (CPPIB) Cara Pemberian Pakan Ikan yang Baik)
- b. Layanan Tempat Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan;
 - a. Praktek Kerja Industri; (PRAKERIN)

VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai fungsinya, pelayanan publik dilingkup SUPM Waiheru Ambon mengacu kepada :

2.1. VISI SUPM Waiheru Ambon

“Mewujudkan Lulusan Terdidik dan Kompeten, Berjiwa Wirausaha, Berdaya Saing, demi Kesejahteraan Masyarakat”

Visi sebagaimana tersebut diatas bermakna :

Lulusan SUPM Waiheru Ambon diharapkan adalah Lulusan yang memiliki pengetahuan yang sesuai dibidangnya, berkarakter, bermoral, bersertifikat kompetensi dan memiliki kemauan untuk berwirausaha dan berdaya saing untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Maluku pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

2.2. MISI SUPM Waiheru Ambon

“Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia yang Terdidik untuk Mendukung Peningkatan Daya Saing dan Menjadi Penjuru Pendidikan Kelautan dan Perikanan di Wilayah Kerjanya”.

MISI sebagaimana tersebut diatas bermakna :

Bahwa demi tercapainya visi SUPM Waiheru Ambon, perlu dilakukan dengan cara meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan guna menghasilkan lulusan yang terdidik, berkualitas dan berdaya saing serta menjadikan SUPM Waiheru Ambon menjadi penjuru pendidikan Kelautan dan Perikanan di daerah Maluku dan Maluku Utara.

2.3. MOTTO PELAYANAN

- a. Aktif
- b. Inovatif
- c. Kreatif
- d. Efektif
- e. Menyenangkan
- f. Melayani dengan Tulus

2.4. MAKLUMAT PELAYANAN

Kewajiban dan janji pelayanan publik yang diberikan SUPM Waiheru Ambon berpedoman pada kebijakan pimpinan sebagaimana tercermin dalam tugas dan fungsi SUPM Waiheru Ambon. Maklumat pelayanan tidak ditujukan semata-mata untuk kepuasan masyarakat pengguna layanan, akan tetapi lebih memperhatikan penerapan prinsip-prinsip pengembangan pelayanan SUPM Waiheru Ambon secara transparan, penggunaan sistem pelayanan, penerapan perbaikan pelayanan yang berkelanjutan, dan pengambilan kebijakan pimpinan yang berbasis data dan fakta.

Selain berpedoman pada prinsip-prinsip tersebut, maklumat layanan publik di lingkungan SUPM Waiheru Ambon juga memperhatikan prinsip-prinsip umum pelayanan publik, antara lain :

1. SUPM Waiheru Ambon menjamin ketersediaan sumberdaya dan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. SUPM Waiheru Ambon terbuka terhadap kritik, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan dalam rangka menjamin perbaikan kinerja yang berkelanjutan.
3. SUPM Waiheru Ambon lebih mengutamakan prinsip keadilan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
4. SUPM Waiheru Ambon menjamin kepastian hukum terhadap data dan informasi yang diterima atau dikomunikasikan kepada publik, dan apabila tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan akan diberikan reward kepada masyarakat pengguna layanan.
5. Dalam mewujudkan kecepatan dan ketepatan layanan, SUPM Waiheru Ambon menggunakan pendekatan pelayanan secara elektronik dan manual yang disampaikan melalui website: www.supmwaiheru-kkp.sch.id, media sosial, brosur, spanduk dan persuratan.

Adapun Maklumat Pelayanan SUPM Waiheru Ambon, yakni :

"Dengan ini Pimpinan dan Seluruh Pegawai SUPM Waiheru Ambon"

Menyatakan Sanggup Memberikan Pelayanan

Sesuai Standar Pelayanan Yang Ditetapkan

Apabila Tidak Menepati Janji , Kami Siap Menerima

Sanksi Sesuai Peraturan Yang Berlaku

Dan Memberikan Kompensasi Apabila Layanan

Tidak Sesuai Standar Serta Selalu

Melakukan Inovasi Pelayanan Secara Terus Menerus

3.1. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang melandasi pelayanan publik berdasarkan tugas fungsi dan tanggungjawab organisasi Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon, sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan sebagaimana di ubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta masyarakat dan pemberian penghargaan dalam pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal.
7. Peraturan Menteri Negara PAN RB Nomor 15/M.PAN/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
8. Peraturan Menteri Negara PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor PER.23/MEN/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.32/MEN/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
11. 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.
12. Keputusan Kepala SUPM Waiheru Ambon Nomor 01//BPPSDM-SUPM.WHR/RSDM.210/I/2024 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja SUPM Waiheru Ambon Tahun 2020.

3.2. PRODUK PELAYANAN

Produk pelayanan dilingkup Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon adalah sebagai berikut :

- a. Layanan Pendidikan Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan;
 1. Sertifikat Keahlian ANKAPIN/ATKAPIN I dan II (Ahli Nautika Kapal Penangkapan Ikan)
 2. Sertifikat Keahlian HACCP; (Hazard Analysis Critical Control Point)
 3. Sertifikat Keahlian CBIB; (Cara Budidaya Ikan dengan Baik)
 4. Sertifikat Uji Kompetensi; (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)
 5. Sertifikasi Asisten Ahli Pengolahan Ikan (API)
 6. Sertifikasi Keahlian (CPIB) Cara Pembenihan Ikan yang Baik
 7. Sertifikasi Keahlian (CPPIB) Cara Pemberian Pakan Ikan yang Baik)
- b. Layanan Tempat Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan;
 1. Prakterk Kerja Industri; (PRAKERIN)

3.3. PERSYARATAN

Persyaratan untuk produk pelayanan pada SUPM Waiheru Ambon mengacu kepada ketentuan peraturan perundangan sesuai dasar hukum, adalah sebagai berikut :

1. Layanan Pendidikan Uji Profesi Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan
 - a. Memiliki Ijazah SLTP atau Setara
 - b. Umur < 18 tahun pada tanggal 1 Juli tahun berjalan
 - c. Berbadan sehat, tidak cacat fisik dan mental
 - d. Tinggi badan putra minimal 155 cm, putri 150 cm
 - e. Bersedia tinggal di asrama selama mengikuti pendidikan

B. Proses Belajar Mengajar :

 - a. Lulus Penerimaan Siswa Baru.
 - b. Mengikuti Tata Aturan Kehidupan di Kampus.
 - c. Tinggal di asrama selama mengikuti pendidikan

C. Wisuda :

 - a. Lulus Ujian Akhir dan Ujian Sekolah

D. Serapan Lulusan

 - a. Ijazah SUPM
 - b. Sertifikat Kompetensi
 - c. Surat Keterangan
2. Sertifikat Keahlian ANKAPIN/ATKAPIN I dan II
 - a. Memiliki Surat Keterangan Berlayar dari Syahbandar
 - b. Memiliki Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Asli
 - c. Surat Keterangan Kesehatan Mata dan Telinga Dokter Ahli
 - d. Foto Copy Akte Kelahiran, Ijazah Terakhir, Buku Pelaut, BST
3. Sertifikat Keahlian HACCP
 - a. Foto Copy Ijazah Terakhir
 - b. Surat Keterangan/pengantar dari Instansi Terkait
4. Sertifikat Keahlian CBIB
 - a. Foto Copy Ijazah Terakhir
 - b. Surat Keterangan/pengantar dari Instansi Terkait
5. Sertifikat Kompetensi Keahlian
 - a. Bukti Kompeten terhadap materi yang akan di uji baik berupa sertifikat, ijazah atau transkrip nilai.
6. Sertifikasi Asisten Ahli Pengolah Ikan (API)
 - a. Foto Copy Ijazah Terakhir
 - b. Surat Keterangan/pengantar dari Instansi Terkait
7. Sertifikasi Keahlian (CPIB) Cara Pembenihan Ikan yang Baik
 - a. Foto Copy Ijazah Terakhir
 - b. Surat Keterangan/pengantar dari Instansi Terkait

8. Sertifikasi Keahlian (CPPIB) Cara Pemberian Pakan Ikan yang Baik
 - a. Foto Copy Ijazah Terakhir
 - b. Surat Keterangan/pengantar dari Instansi Terkait
9. Praktek Kerja Industri
 - a. Telah Melakukan MoU dengan SUPM Waiheru Ambon
 - b. Surat Keterangan/Pengantar dari Instansi Terkait
 - c. Memenuhi Peraturan dan Tata Tertib Kehidupan Kampus

3.4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Sistem pelayanan publik yang digunakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon adalah sistem manajemen mutu ISO 9001: 2024. Mekanisme pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di masing – masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur.

Pelayanan Layanan Pendidikan Uji Profesi Kejuruan di Bidang Perikanan, Sertifikasi Keahlian ANKAPIN/ATKAPIN II, HACCP, API, CPPIB, UKK dan CBIB diselenggarakan oleh Panitia yang ditetapkan oleh SK Kepala SUPM Waiheru Ambon. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi PRAKERIN diselenggarakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P1 karena sudah memiliki lisensi dari BNSP.

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 transparasi, 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.

3.5. WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian pelayanan :

1. Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan:

- | | |
|----------------------------|-----------|
| a. Penerimaan Siswa Baru | : 90 hari |
| b. Proses Belajar Mengajar | : 3 Tahun |
| c. Wisuda | : 1 hari |
| d. Serapan Lulusan | : 1 Tahun |

:

- | | |
|------------------------------------|------------------------------|
| 2. Sertifikasi keahlian ANKAPIN II | : 183 hari (6 bulan, 3 hari) |
| 3. Sertifikasi keahlian HACCP | : 67 hari |
| 4. Sertifikasi keahlian CBIB | : 27 hari |
| 5. Sertifikasi kompetensi | : 26 hari |
| 6. Sertifikasi Keahlian CPIB | : 27 hari |
| 7. Sertifikasi Keahlian CPPIB | : 27 hari |

8. Sertifikasi Asisten API	: 27 hari
6. Praktek Kerja Industri	: 26 hari

3.6 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. 75 Tahun 2015 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak dilingkungan Kementerian Kelautan Perikanan.

1. Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan :

a. Penerimaan Siswa Baru	: Rp 0,-/orang
b. Proses Belajar Mengajar (Ujian)	: Rp 0,-/orang
c. Wisuda	: -
d. Serapan Lulusan	: -

2. Sertifikasi keahlian ANKAPIN/ATKAPIN II	: Rp 8.412.500,-/paket/orang.
3. Sertifikasi keahlian HACCP	: Rp 330.000,-/hari/orang
4. Sertifikasi keahlian CBIB	: Rp 330.000,-/hari/orang
5. Sertifikasi keahlian CPIB	: Rp 330.000,-/hari/orang
6. Sertifikasi keahlian CPPIB	: Rp 330.000,-/hari/orang
7. Sertifikasi Asisten API	: Rp 330.000,-/hari/orang
8. Sertifikasi kompetensi	: Rp 25.000,-/orang
9. Praktek Kerja Industri	: Rp 25.000,-/orang

3.7 SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik dilingkup SUPM Waiheru Ambon meliputi :

1. Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan

- Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
- Ruang Kelas
- Ruang instalasi dan Laboratorium
- Ruang Auditorium
- Peralatan perkantoran
- Sumber Daya Manusia yang kompeten

2. Sertifikat Keahlian ANKAPIN/ATKAPIN I dan II

- Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
- Ruang Kelas.
- Ruang Auditorium
- Peralatan perkantoran
- Sumber Daya Manusia yang kompeten

3. Sertifikat Keahlian HACCP
 - Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
 - Ruang Kelas.
 - Ruang Auditorium
 - Laboratorium Pengolahan
 - Peralatan perkantoran
 - Sumber Daya Manusia yang kompeten

4. Sertifikat Asisten API
 - Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
 - Ruang Kelas.
 - Ruang Auditorium
 - Laboratorium Pengolahan
 - Peralatan perkantoran.
 - Sumber Daya Manusia yang kompeten

5. Sertifikat Keahlian CBIB
 - Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
 - Sistem aplikasi pendukung pelayanan
 - Ruang Kelas.
 - Ruang Auditorium
 - Hetchery Air Tawar dan Air Laut
 - Peralatan perkantoran.
 - Sumber Daya Manusia yang kompeten

6. Sertifikat Keahlian CPPIB
 - Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
 - Sistem aplikasi pendukung pelayanan
 - Ruang Kelas
 - Ruang Auditorium
 - Hetchery Air Tawar dan Air Laut
 - Peralatan perkantoran
 - Sumber Daya Manusia yang kompeten

7. Sertifikat Kompetensi
 - Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
 - Ruang instalasi dan Laboratorium
 - Ruang Kelas
 - Peralatan perkantoran.
 - Sumber Daya Manusia yang kompeten

8. Sertifikat Ahli API

- Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
- Ruang Kelas.
- Ruang Auditorium
- Laboratorium Pengolahan
- Peralatan perkantoran.
- Sumber Daya Manusia yang kompeten

9. Praktek Kerja Industri (PRAKERIN)

- Ruang Pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu dan sarana layanan pengaduan
- Sistem aplikasi pendukung pelayanan.
- Ruang instalasi dan Laboratorium
- Ruang Kelas
- Peralatan perkantoran.
- Sumber Daya Manusia yang kompeten

3.8. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Kompetensi petugas pelaksana untuk melakukan pelayanan publik dilingkup Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon terdiri dari : Tenaga Fungsional Guru 28 orang, Fungsional Arsiparis 1, Instruktur 2 orang dan Tenaga Kependidikan 46 Orang dengan latar belakang pendidikan dan kompetensi yang dimiliki adalah sebagai berikut :

– Pasca Sarjana (S2)	= 13 orang
– Sarjana Perikanan (S1/D4)	= 29 orang
– SMA/SUPM/SMP/SD	= 16 orang
Jumlah	= 58 orang

Standar Kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik untuk produk layanan SUPM Waiheru Ambon, antara lain :

- SMA, SMK Sederajat
- Sudah mengabdikan di SUPM Waiheru Ambon selama 2 Tahun
- Mahir mengoperasikan Komputer
- Mempunyai kemampuan melaksanakan tugas
- Memiliki pengetahuan di bidang perikanan
- Memiliki kemampuan berkomunikasi
- Mengetahui tentang peraturan dan perundang-undangan terkait layanan terpadu serta memahami standar pelayanan
- Bersikap jujur, teliti, tanggungjawab, terbuka, disiplin dan sopan
- Memiliki integritas yang tinggi

3.9. JAMINAN PELAYANAN

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 ballpen dan blocknote kepada yang bersangkutan.

3.10. MEKANISME PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

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 :

- 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 Penyelenggara dan pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. Melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan;
- g. Mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan.

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.

Pengaduan disampaikan secara tertulis, dengan memuat :

- a. Identitas lengkap pengadu;
- b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
- c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Atau dapat juga melalui online pada email:layananpengaduansupmambon@yahoo.com atau link pengaduan pada website SUPM Waiheru Ambon www.supmwaiheru-kkp.sch.id. 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 :

- a. Dalam bentuk elektronik, meliputi telepon, SMS, chat, website yang dapat disampaikan melalui link pengaduan pada website SUPM Waiheru Ambon : www.supmwaiheru-kkp.sch.id SUPM Waiheru Ambon atau dapat juga melalui email:layananpengaduansupmambon@yahoo.com.
- b. Dalam bentuk konvensional, meliputi datang langsung, bersurat dan/atau mengisi formulir pengaduan kemudian menyerahkan kepada petugas penerima layanan pengaduan.

4.1. PENGAWASAN DAN PEMBINAAN

Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon melakukan pembinaan teknis atas penerapan Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon.

Kepala SUPM Waiheru Ambon dapat secara langsung atau membentuk tim untuk melakukan pengawasan teknis terhadap penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan. dan tim tersebut berkewajiban menyampaikan laporan secara berkala kepada Kepala SUPM Waiheru Ambon yang dapat dilanjutkan ke UPG KKP.

4.2. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksana pelayanan SUPM Waiheru Ambon terdiri dari pejabat dan/atau pegawai di SUPM Waiheru Ambon yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

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.

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 keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

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 Pelayanan Masyarakat di SUPM Waiheru Ambon.

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 Pelayanan Masyarakat di SUPM Waiheru Ambon dapat berjalan sesuai ketentuan.

Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana layanan SUPM Waiheru Ambon dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon.

Mekanisme pelaksanaan evaluasi meliputi :

- 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;
- b. Evaluasi harus melibatkan para masyarakat pengguna layanan.
- c. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan Masyarakat di SUPM Waiheru Ambon, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam Standar Pelayanan Masyarakat di SUPM Waiheru Ambon ini yang dimaksud dengan :

1. Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon adalah tolak ukur kinerja pelayanan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru Ambon yang diselenggarakan oleh unit kerja SUPM Waiheru Ambon;
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. Unit Pelaksana Teknis SUPM Waiheru Ambon adalah unit pelaksana teknis yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan SDM dan Pemberdayaan Masyarakat Kelautan dan Perikanan.
4. Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan adalah kegiatan layanan SUPM Waiheru Ambon sesuai dengan proses bisnis yang dijalankan mulai dari Penerimaan Siswa Baru, Proses Belajar Mengajar, Wisuda sampai dengan Serapan Lulusan.
5. Sertifikat Keahlian ANKAPIN II adalah Sertifikat Ahli Nautika Kapal Perikanan untuk tingkatan atau jenjang II.
6. Sertifikat Keahlian HACCP atau (Hazard Analisis Critical Control Point) adalah sertifikat yang diberikan kepada pengguna layanan yang dinyatakan lulus dalam ujian keahlian pengolahan.
7. Sertifikat Keahlian API atau (Ahli Pengolahan Ikan) adalah sertifikat yang diberikan kepada pengguna layanan yang dinyatakan lulus dalam ujian keahlian pengolahan.
8. Sertifikat Keahlian CBIB atau Cara Budidaya Ikan yang Baik adalah sertifikat yang diberikan kepada pengguna layanan yang telah dinyatakan lulus pada ujian cara budidaya yang baik.
9. Sertifikat Keahlian CPPIB atau Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik adalah sertifikat yang diberikan kepada pengguna layanan yang telah dinyatakan lulus pada ujian cara budidaya yang baik.
10. Surat Kompetensi adalah Sertifikat yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P1 dalam hal ini SUPM Waiheru Ambon kepada pengguna layanan setingkat SMA/SMK yang ingin melaksanakan Ujian Kompetensi Keahlian ataupun Praktek Kerja Industri di SUPM Waiheru Ambon.
11. Praktek Kerja Industri adalah Praktek yang dilakukan Sertifikat yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P1 dalam hal ini SUPM Waiheru Ambon kepada pengguna layanan setingkat SMA/SMK yang ingin melaksanakan Ujian Kompetensi Keahlian ataupun Praktek Kerja Industri di SUPM Waiheru Ambon
12. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap 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;
13. Organisasi penyelenggara 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;

14. 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;
15. 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;
16. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, atau pun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
17. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat;
18. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik;
19. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
20. Jangka waktu penyelesaian adalah adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
21. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
22. Biaya atau tarif adalah besaran dana pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif;
23. Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
24. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
25. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki para pelaksana pelayanan yang meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku;
26. Pengawasan internal adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja untuk mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pelayanan publik;
27. 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;
28. Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik;

29. 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;
30. Evaluasi kinerja pelaksana adalah hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu;

Standar Pelayanan SUPM Waiheru Ambon, yang berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelaksanaan standar pelayanan dalam rangka pelayanan Layanan Pendidikan Boarding School Menengah Kejuruan di Bidang Perikanan, sertifikasi profesi dan sertifikasi keahlian serta Praktek Kerja Industri (Prakerin) dalam rangka Mewujudkan Lulusan Terdidik dan Kompeten, Berjiwa Wirausaha, Berdaya Saing, demi Kesejahteraan Masyarakat.

SUPM Waiheru Ambon menentukan kebijakan dan Standar Pelayanan 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 masyarakat yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi yang didasarkan atas Standar Pelayanan Masyarakat tersebut.

Sekolah Usaha Perikanan Menengah Negeri Waiheru Ambon

Pusat Pendidikan Kelautan dan Perikanan
Badan Pengembangan SDMP Kelautan dan Perikanan
Kementerian Kelautan dan Perikanan RI
Jl. Laksdya Leo Wattimena KM.16 Waiheru - Ambon
Kota Ambon, Provinsi Maluku 97232
Telp/Faks : 0911 – 361111
Email : supmwaiheruambon@yahoo.com
Website : www.supmwaiheru-kkp.sch.id

