

# **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM**



**BALAI BESAR PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM**

**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA**

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM**

**TAHUN 2024**

Batam, 02 Agustus 2024

Mengetahui :

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Batam

Sub Bagian Umum



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Faisal Andre Siregar', written over a horizontal line.

**Ikhsan Kamil, S.T., M.Sc.**

**Faisal Andre Siregar, A.Md, S.PKP**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada Pemerintah untuk menerbitkan peraturan pelaksanaan atas ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) dalam 5 (lima) Peraturan Pemerintah dan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Mengingat materi yang terkandung dalam kelima Peraturan Pemerintah yang diamanatkan dalam pasal-pasal tersebut secara substansial memiliki keterikatan, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, Balai Perikanan Budidaya Laut Batam menetapkan peraturan mengenai Pelayanan Publik sebagai dasar pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Surat Keputusan Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Batam.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan satu pintu. Sistem pelayanan satu pintu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

### 1.2 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud disusunnya Pedoman Pelaksanaan ini adalah melaksanakan amanat undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Visi, Misi Pelayanan, Moto, Janji, Maklumat dan Standar Pelayanan

Sedangkan tujuannya adalah untuk menjamin pelaksanaan tugas unit kerja pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Laut Batam dalam melaksanakan pelayanan terhadap

Sasaran yang hendak dicapai setelah Pedoman Pelaksanaan ini di implementasikan adalah jaminan terhadap akses dan mutu pelayanan prima kepada unit terkait dan masyarakat pengguna secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dalam pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Balai Perikanan Budidaya Laut Batam

## II. DASAR

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo Undang-Undang 45 Tahun 2009;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang Undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.23/PERMEN-KP/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 43/PERMEN-KP/2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
13. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **III. RUANG LINGKUP**

- 1. VISI, MISI DAN MOTTO PELAYANAN**
- 2. MAKLUMAT PELAYANAN**
- 3. JANJI PELAYANAN**
- 4. SISTEM PELAYANAN TERPADU**
- 5. JENIS PELAYANAN DAN STANDAR PELAYANAN**
- 6. TARIF PELAYANAN**
- 7. WAKTU DAN ETIKA PELAYANAN**
- 8. REWARD AND PUNISHMENT**
- 9. KOMPENSASI PELAYANAN**
- 10. LAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**
- 11. STANDAR KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN**

### **IV. VISI, MISI DAN MOTTO PELAYANAN**

#### **3.1 VISI**

**“Menjadikan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam sebagai pusat layanan perikanan budidaya laut yang prima”**

#### **3.2 MISI**

**“Memberikan pelayanan sesuai SOP”**

#### **3.3 MOTTO PELAYANAN**

**“Datang Membawa Harapan, Pulang Membawa Senyuman”**

### **V. MAKLUMAT PELAYANAN**

**Dengan ini Kami Pimpinan beserta staf Balai Perikanan Budidaya Laut Batam**

- 1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar;**
- 2. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;**
- 3. Bersedia menerima sanksi dan /atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar**

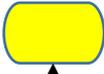
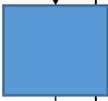
### **VI. JANJI PELAYANAN**

**Dengan ini Kami Pimpinan beserta karyawan dan karyawan BPBL Batam  
Berjanji :**

- Kami Melayani Anda Dengan Cepat, Tepat, Akurat, Murah Dan Ramah**
- Kami Memperlakukan Anda Dengan Serius, Penuh Hormat Dan Adil**
- Kami Menindaklanjuti Keluhan Anda Sesegera Mungkin**
- Kami Selalu Mendengarkan Saran Dan Kritik Anda Sekecil Apapun**

## VII. SISTEM PELAYANAN TERPADU

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN TERPADU

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pelanggan/Tamu	Security	Resepsionis	Unit Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pelanggan/Tamu lapor kepada security jaga					KTP/surat tugas	2 menit	Kartu visitor
2	Security mengarahkan ke kantor utama/Resepsionis					Kartu visitor	2 menit	Kartu visitor
3	Pelanggan/Tamu mengambil nomor antrian di resepsionis dan mengisi buku tamu, Petugas layanan menyampaikan Bebas Gratifikasi dalam setiap layanan					Kartu visitor, nomor antrian ATK	2 menit	Buku Tamu
4	Panggilan nomor antrian dari Petugas layanan dan Resepsionis mengarahkan lebih lanjut sesuai unit pelayanan yang diperlukan					Nomor antrian	5 menit	Informasi
5	Pelanggan/Tamu menerima layanan di unit pelayanan					Nomor Antrian	2 menit	Informasi
6	Unit pelayanan memberikan informasi yang dibutuhkan Pelanggan/Tamu					Buku Tamu, profil BPBL batam, data dukung	10-30 menit	Informasi
7	Pelanggan/Tamu mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan meninggalkan ruang pelayanan. Apabila ada keluhan dapat disampaikan melalui saluran pengaduan yang telah disediakan					Form SKM, Gadget, data dukung lainnya	5 menit	Informasi, kritik dan saran

## VIII. JENIS PELAYANAN DAN STANDAR PELAYANAN

### 7.1 Jenis Pelayanan

1. Layanan Kunjungan Wisata Edukasi
2. Layanan Prakerin, Magang dan Penelitian
3. Layanan Pengujian Laboratorium
4. Layanan Penjualan Hasil Produksi
5. Layanan Bantuan Hasil Produksi

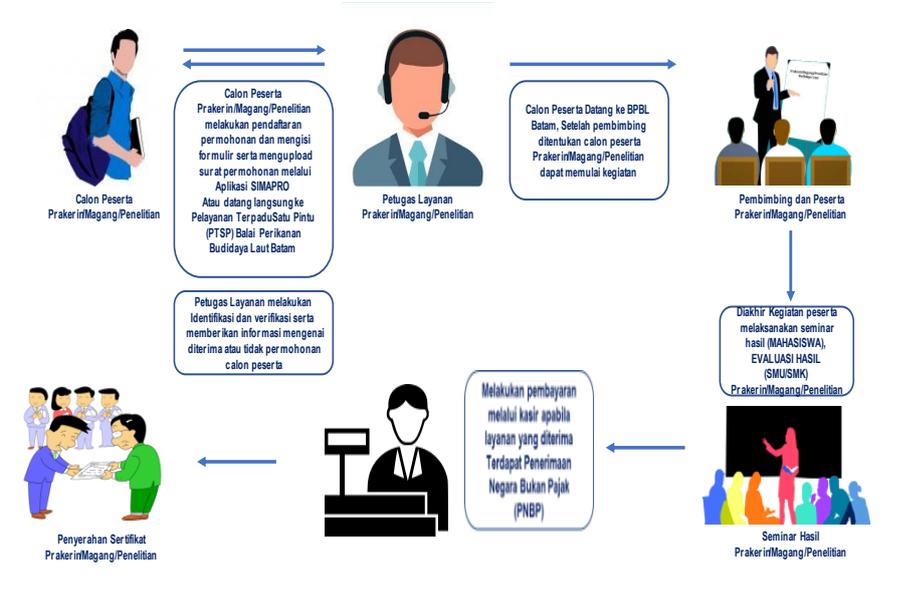
### 7.2 Standar Pelayanan

#### 1. STANDAR PELAYANAN KUNJUNGAN WISATA EDUKASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik ;</li> <li>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ;</li> <li>3. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan dengan datang atau melalui media yang telah disediakan (aplikasi simapro) dan/melalui call center</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN KUNJUNGAN EDUKASI</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	+ 3 Jam
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya
6	Produk Pelayanan	Memberikan informasi umum terkait kegiatan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam dan fieldtrip ke unit-unit produksi BPBL Batam

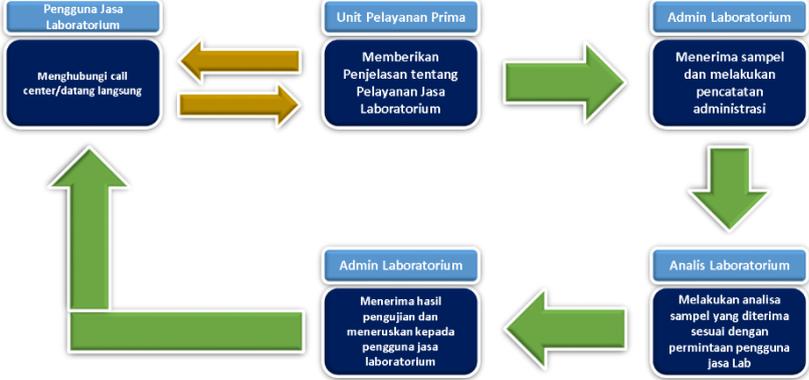
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan</li> <li>2. Video Profil</li> <li>3. Megaphone</li> <li>4. Leaflet/Poster/Stiker dll</li> <li>5. Hatchery dan KJA</li> <li>6. Formulir SKM</li> <li>7. Formulir data kunjungan</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</li> <li>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian internal</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui blangko pengaduan dan kotak pengaduan yang telah disediakan</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui call centre 0811-668-5555</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan melalui media online : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a></li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan sesuai dengan fakta dilapangan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Layanan ini diawasi oleh pelaksana yang terampil dan mengetahui kondisi dilapangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 3 bulan, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

## 2. STANDAR PELAYANAN PRAKERIN, MAGANG DAN PENELITIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik ;</li> <li>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ;</li> <li>3. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan dengan datang atau melalui media yang telah disediakan (aplikasi simapro) dan/melalui call center</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>The flowchart illustrates the following process:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Calon Peserta Prakerin/Magang/Penelitian</b> melakukan pendaftaran permohonan dan mengisi formulir serta mengupload surat permohonan melalui Aplikasi SIMAPRO. Atau datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Balai Perikanan Budidaya Laut Batam.</li> <li><b>Petugas Layanan Prakerin/Magang/Penelitian</b> melakukan identifikasi dan verifikasi serta memberikan informasi mengenai diterima atau tidak permohonan calon peserta.</li> <li><b>Calon Peserta Datang ke BPBL Batam</b>. Setelah pembimbing ditentukan calon peserta Prakerin/Magang/Penelitian dapat memulai kegiatan.</li> <li><b>Pembimbing dan Peserta Prakerin/Magang/Penelitian</b> melaksanakan kegiatan.</li> <li><b>Diakhir Kegiatan peserta melaksanakan seminar hasil (MAHASISWA), EVALUASI HASIL (SMUSMK) Prakerin/Magang/Penelitian</b>.</li> <li><b>Seminar Hasil Prakerin/Magang/Penelitian</b>.</li> <li><b>Melakukan pembayaran melalui kasir apabila layanan yang diterima Terdaftar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)</b>.</li> <li><b>Penyerahan Sertifikat Prakerin/Magang/Penelitian</b>.</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 Minggu s/d 6 Bulan
5	Biaya / Tarif	Sesuai dengan tarif PNBP
6	Produk Pelayanan	Layanan Magang, Prakerin dan Penelitian
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan</li> <li>2. Video Profil</li> <li>3. Leaflet/Poster/Stiker dll</li> <li>4. Hatchery dan KJA</li> <li>5. Formulir SKM</li> <li>6. Perpustakaan</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</li> <li>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian internal</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui blangko pengaduan dan kotak pengaduan yang telah disediakan</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui call centre 0811-668-5555</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan melalui media online : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a></li> </ol>

11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan sesuai dengan fakta dilapangan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Layanan ini diawasi oleh pelaksana yang terampil dan mengetahui kondisi dilapangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 3 bulan, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

### 3. STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik ;</li> <li>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ;</li> <li>3. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon datang langsung dengan membawa sample yang akan diuji
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     subgraph User [Pengguna Jasa Laboratorium]         U1[Menghubungi call center/datang langsung]     end     subgraph Service [Unit Pelayanan Prima]         S1[Memberikan Penjelasan tentang Pelayanan Jasa Laboratorium]     end     subgraph Admin1 [Admin Laboratorium]         A1[Menerima sampel dan melakukan pencatatan administrasi]     end     subgraph Admin2 [Admin Laboratorium]         A2[Menerima hasil pengujian dan meneruskan kepada pengguna jasa laboratorium]     end     subgraph Analysis [Analisis Laboratorium]         AN[Melakukan analisa sampel yang diterima sesuai dengan permintaan pengguna jasa Lab]     end     U1 --&gt; S1     S1 --&gt; A1     A1 --&gt; AN     AN --&gt; A2     A2 --&gt; U1     </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 s/d 7 hari kerja
5	Biaya / Tarif	Sesuai dengan tarif PNBPN
6	Produk Pelayanan	Layanan Pengujian Laboratorium
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penerimaan sampel</li> <li>2. Formulir isian sampel uji</li> <li>3. Ruang Analisis</li> <li>4. Peralatan analisis</li> <li>5. Formulir SKM</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</li> <li>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian internal</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui blangko pengaduan dan kotak pengaduan yang telah disediakan</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui call centre 0811-668-5555</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan melalui media online : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a></li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan sesuai dengan fakta dilapangan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Layanan ini diawasi oleh pelaksana yang terampil dan mengetahui kondisi dilapangan

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 3 bulan, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	---

#### 4. STANDAR PELAYANAN PENJUALAN HASIL PRODUKSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik ;</li> <li>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ;</li> <li>3. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	1. Menghubungi Call center 0811 668 5555 atau datang langsung Ke Balai Perikanan Budidaya Laut Batam
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari s.d 3 bulan (tergantung ketersediaan produk yang dibutuhkan)
5	Biaya / Tarif	Sesuai dengan tarif PNBPN
6	Produk Pelayanan	Layanan Penjualan Hasil Produksi
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call Center</li> <li>2. Buku tamu</li> <li>3. Ruang Pelayanan</li> <li>4. Daftar Harga Produk</li> <li>5. Kwitansi</li> <li>6. Perlengkapan Packing</li> <li>7. Formulir SKM</li> </ol>

8	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal SLTA sederajat, b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian internal
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui blangko pengaduan dan kotak pengaduan yang telah disediakan 2. menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui call centre 0811-668-5555 3. Menyampaikan pengaduan melalui media online : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a>
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Sesuai dengan waktu yang diberikan, jika tidak dapat memberikan layanan dengan waktu yang telah dijanjikan maka akan diberikan kompensasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Layanan ini diawasi oleh pelaksana yang terampil dan mengetahui kondisi dilapangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 3 bulan, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

## 5. STANDAR PELAYANAN BANTUAN HASIL PRODUKSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik ;</li> <li>2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ;</li> <li>3. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009</li> <li>4. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan</li> <li>5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghubungi Call center 0811 668 5555 atau melalui aplikasi simapro</li> <li>2. Menyampaikan proposal</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Menghubungi call center melalui Aplikasi Whatsapp dengan mengetik "Bantuan" (tanpa tanda petik)] &lt;--&gt; B[APLIKASI SIMAPRO]     B --&gt; C[Admin Aplikasi Simapro]     C --&gt; D{Status}     D -- Tidak Lengkap --&gt; E[Ditolak]     D -- Lengkap --&gt; F[Tim Verifikasi dan Identifikasi turun kelokasi]     F --&gt; G{Status}     G -- Tidak Layak --&gt; H[Ditolak]     G -- Layak --&gt; I[Masuk Daftar Waiting List dan penetapan Penerima Bantuan]     I --&gt; J[Bantuan Benih Ikan]     J --&gt; A     </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari s.d 3 bulan (tergantung ketersediaan produk yang dibutuhkan)
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Layanan Bantuan Hasil Produksi
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlengkapan Packing (Styrofoam, plastik, Oksigen, karet, lakban, dll)</li> <li>2. Formulir Verifikasi dan BAST</li> <li>3. Leaflet Persyaratan Bantuan</li> <li>4. Hatchery dan KJA</li> <li>5. Formulir SKM</li> <li>6. Kamera/Video</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,

		b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian internal</li> </ol>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui blangko pengaduan dan kotak pengaduan yang telah disediakan</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui call centre 0811-668-5555</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan melalui media online : <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a></li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Sesuai dengan waktu yang diberikan, jika tidak dapat memberikan layanan dengan waktu yang telah dijanjikan maka akan diberikan kompensasi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Layanan ini diawasi oleh pelaksana yang terampil dan mengetahui kondisi dilapangan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 Tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

## IX. TARIF PELAYANAN

1. LAYANAN KUNJUNGAN WISATA EDUKASI  
Tidak Dipungut Biaya (Gratis)

2. LAYANAN PRAKERIN, MAGANG DAN PENELITIAN

Dikenakan biaya pemanfaatan Fasilitas (PNBP PP No 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan)

NO	NAMA SARPRAS	SATUAN	TARIF
1	Asrama ( Tanpa AC )		
	a. Siswa/mahasiswa	perorang/hari	20.000
	b. Umum	perorang/hari	40.000
2	Ruang Pertemuan (Aula) AC		
	a. Kapasitas 30-50 Orang	per hari	350.000
	b. Kapasitas 50-100 Orang	per hari	500.000
	c. Kapasitas 100-150 Orang	per hari	750.000
3	Guest House (AC)		
	a. Siswa/mahasiswa	perorang/hari	40.000
	b. Umum	perorang/hari	80.000

### 3. LAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM



## TARIF PENGUJIAN LABORATORIUM PENGUJI BPBL BATAM

No	Jenis Pengujian	Tarif per Sampel (Rp)	Lama Pengujian	Metode / Alat
<b>1</b>	<b>Analisa Kualitas Air</b>			
a.	Suhu	1.000	1 – 2 hari	SNI 06-6989.23-2005 (Termometer)
b.	Salinitas	5.000	1 – 2 hari	Refraktrometri / Elektrometri
c.	Kekeruhan	30.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.12/BPBL-B (Nefelometri)
d.	Total Bahan Organik (TOM)	30.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.14/BPBL-B (Titrisasi)
e.	Padatan Tersuspensi (TSS)	20.000	1 – 2 hari	SNI 6989.3:2019 (Elektrometri)
f.	pH	15.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.8/BPBL-B (Elektrometri)
g.	Phospate (PO <sub>4</sub> )	65.000	1 – 2 hari	SNI 8567 : 2018 (Spektrofometer)
	Phospate (PO <sub>4</sub> )	65.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.19/BPBL-B (Kolorimetri)
h.	Nitrate (NO <sub>3</sub> )	50.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.17/BPBL-B (Kolorimetri)
i.	Nitrite (NO <sub>2</sub> )	60.000	1 – 2 hari	SNI 19-6964.1-2003 (Spektrofometer)
	Nitrite (NO <sub>2</sub> )	60.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.20/BPBL-B (Kolorimetri)
j.	Ammonia (NH <sub>3</sub> )	60.000	1 – 2 hari	SNI 19-6964.3-2003 (Spektrofometer)
k.	Ammonia (NH <sub>3</sub> )	60.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.18/BPBL-B (Kolorimetri)
l.	Oksigen Terlarut (DO)	40.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.24/BPBL-B (Elektrometri)
m.	Kadar Klorin	50.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.21/BPBL-B (Kolorimetri)
n.	Padatan Terlarut Total (TDS)	20.000	1 – 2 hari	Elektrometri
o.	Alkalinitas	40.000	1 - 2 hari	Titrisasi
p.	Kesadahan Total	25.000	1 – 2 hari	Titrisasi
q.	Kesadahan Metode Titrisasi (Mg / Ca)	50.000	1- 2 hari	Titrisasi
<b>2</b>	<b>Pengujian Mikrobiologi</b>			
a.	Angka lempeng Total (ALT)/ Total Plate Count (TPC)	50.000	2 – 4 hari	IKM/7.2.2/BPBL-B (Metode Cawan Agar Tuang)
b.	Penghitungan <i>Vibrio</i> sp Total / <i>Vibrio</i> Genus	55.000	2 – 4 hari	IKM/7.2.3/BPBL-B (Metode Cawan Agar Tuang)
c.	Identifikasi Bakteri Gram Negatif (Genus)	50.000	5 - 6 hari	Identifikasi Konvensional
d.	Identifikasi Bakteri Gram Positif (Genus) - <i>Staphylococcus</i> sp - <i>Streptococcus</i> sp	75.000	5 - 6 hari	Identifikasi Konvensional
e.	Identifikasi Bakteri Gram Negatif (Spesies)	50.000	7 - 10 hari	Identifikasi Konvensional dan Kit
<b>3.</b>	<b>Pengujian Biologi Molekuler</b>			
a.	VNN	350.000	2 - 3 hari	OIE, 2019 Chapter 2.3.12 hal 1 – 20 (Nested PCR)
b.	VNN	350.000	1 - 2 hari	IKM/7.2.5/BPBL-B (POCKIT)
c.	Iridovirus	250.000	2 - 3 hari	SNI 7665 – 2011 (Konvensional)
d.	Iridovirus	250.000	1 – 2 hari	IKM/7.2.5/BPBL-B (POCKIT)
e.	AHPND (Air dan Ikan)	300.000	2 – 3 hari	OIE, 2019 Chapter 2.2.1 hal 1 – 12
f.	AHPND (Tanah)	300.000	2 – 3 hari	IKM/7.2.25/BPBL-B (Nested PCR)
<b>4</b>	<b>Pengujian Patologi</b>			
a.	Parasit Ikan	15.000	1 hari	IKM/7.2.1/BPBL-B (Mikroskopis)
b.	Pembuatan Preparasi Histologi (per preparat)	150.000	7 – 8 hari	Pewarnaan hematoksin dan eosin (H&E)
c.	Pembuatan foto Histologi (per foto)	25.000	1 – 2 hari	Mikroskopis
<b>5.</b>	<b>Bahan Acuan Mikrobiologi</b>			
a.	Pembuatan Preparat Bakteri (dihitung per preparat)	50.000	3 – 5 hari	Konvensional
b.	Penyediaan Kultur Acuan Bakteri (dihitung per isolat)	200.000	3 – 5 hari	Konvensional

**Catatan :**

- Tarif ini berdasarkan PP 85 tahun 2021, tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak
- Lama Pengujian dihitung berdasarkan hari kerja (tidak termasuk hari libur, 1 hari = 24 jam)
- Pembayaran sampel yang dilakukan diatas jam 1 siang, maka pengujiannya dapat dilakukan pada hari berikutnya (hari kerja) kecuali pengujian parasit dan identifikasi bakteri
- Penyediaan kultur acuan bakteri disesuaikan dengan ketersediaan bakteri yang ada di Laboratorium Penguji BPBL Batam
- Lama pengujian sampel di atas berdasarkan pengujian dalam kondisi normal, apabila ada kendala teknis maka akan diinformasikan kembali kepada pelanggan
- Apabila ada sampel yang diuji lebih dari 1 pengujian, maka estimasi waktu pengujian merupakan penjumlahan dari beberapa pengujian tersebut kecuali jika bisa dilakukan pengujian secara paralel



@bpblbatam



Djpb Batam



djppbatam



0811-668-5555



http://kkp.go.id/bpblbatam

**4. LAYANAN PENJUALAN HASIL PRODUKSI**  
**Dikenakan biaya (PNBP)**

**a. Ikan Konsumsi**

NO	SPESIFIKASI	SATUAN	HARGA KOMODITAS		
			BAWAL BINTANG	KAKAP PUTIH	KERAPU
1	Benih	ekor	3.600	2.500	6.000
2	Calon induk	kg	90.000	50.000	150.000
3	Induk	Kg	-	-	200.000
4	Konsumsi	Kg	110.000	110.000	140.000

**b. Ikan Hias**

No	Ukuran (3-4 cm)	Harga
1	Nemo Premnas	5.000
2	Nemo Black Photon	30.000
3	Nemo Platinum	80.000
4	Nemo Picasso	100.000
5	Banggai Cardinal Fish	10.000

**5. LAYANAN BANTUAN HASIL PRODUKSI**  
**Tidak Dipungut Biaya (Gratis)**

**X. WAKTU PELAYANAN**

Waktu pelayanan publik disesuaikan dengan jam kerja pegawai tanpa waktu istirahat yaitu :

Senin s.d Kamis                      Pukul 07:30 wib s.d 16.00 wib  
 Jum'at                                      Pukul 07:30 wib s.d 16.30 wib  
 Sabtu                                        Pukul 08.00 wib s.d 12.00 wib  
 (Khusus layanan penjualan hasil produksi)

## **XI. REWARD AND PUNISHMENT BAGI PETUGAS PELAYANAN PUBLIK**

### **1. Reward (Penghargaan)**

Petugas pelaksana layanan publik yang berdasarkan penilaian tim penilai yang ditunjuk telah memenuhi syarat dan kriteria untuk ditetapkan sebagai petugas pelaksana layanan publik terbaik akan memperoleh :

- a. ditetapkan sebagai pegawai teladan dengan menerima piagam penghargaan;
- b. untuk petugas yang berstatus pegawai negeri sipil (PNS) maka nilai akhir tahun sasaran kinerja pegawai (SKP) yang bersangkutan dinaikkan maksimum 2 (dua) point pada unsur perilaku
- c. diberikan prioritas untuk melakukan perjalanan dinas/peningkatan kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;

penilaian kinerja sebagai petugas pelaksana layanan publik terbaik dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali oleh tim yang diangkat oleh kepala balai Perikanan Budidaya Laut Batam. Penghargaan dilakukan dan diberikan setiap tahun pada bulan Agustus. Unsur yang dinilai antara lain :

- a. menerapkan kode etik pegawai dan standar pelayanan;
- b. tingkat kedisiplinan petugas dalam kehadiran saat jam kerja
- c. sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan
- d. tingkat kepekaan/respon petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan
- e. tingkat keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan

### **2. Punishment (Hukuman)**

Hukuman disiplin berlaku untuk spetugas pelaksanakan layanan publik yang berstatus pegawai negeri sipil (PNS) maupun pegawai kontrak dilingkungan balai perikanan budidaya laut batam sebagai berikut :

1. Pemberian hukuman disiplin (punishment) untuk petugas pelaksana layanan publik yang berstatus pegawai negeri sipil (PNS).
  - a. petugas pelaksana layanan publik akan diberikan hukuman bilamana melanggar ketentuan yang tercantum dalam PP nomor 53 tahun 2010 tentang peraturan disiplin pegawai negeri sipil;
  - b. pemberian hukuman didasarkan pada laporan penilaian kinerja atasan langsung secara tertulis dan hasil rekapitulasi data presensi kehadiran
  - c. jenis-jenis hukuman untuk petugas yang berstatus pegawai negeri sipil terdiri dari hukuman sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Kategori Hukuman</b>	<b>Jumlah Hari Alpa</b>	<b>Sanksi</b>
<b>1</b>	<b>Hukuma disiplin ringan</b>	5 hari (termasuk datang terlambat, pulang cepat. Dihitung secara kumulatif perhari)	Teguran lisan
		6-10 hari	Teguran tertulis

		11-15 hari	Pernyataan tidak puas secara tertulis
2	Hukuma disiplin ringan	16-20 hari	Penundaan kenaikan gaji berkala
		21-25 hari	Penundaan kenaikan pangkat
		26-30 hari	Penurunan pangkat setingkat lebih rendah paling lama 1 tahun
3	Hukuman disiplin berat	31-35 hari	Penurunan pangkat paling lama 3 tahun
		36-40 hari	Pemindahan (mutasi) dalam rangka penurunan jabatan (eselon) setingkat lebih rendah
		41-45 hari	Pembebasan dalam jabatan
		46 hari keatas	Diberhentikan dengan tidak hormat

2. pemberian hukuman kepada petugas yang berstatus pegawai kontrak ditetapkan sebagai berikut :
- a. terlambat masuk kerja dikenakan pengurangan upah sebesar 0.01% untuk setiap 1 (satu) menit keterlambatan dari besaran upah yang diterima setiap bulan;
  - b. tidak masuk kerja atau tidak berada ditempat tugas selama 7,5 jam dalam sehari tanpa keterangan dikenakan pengurangan upah sebesar 4% untuk setiap 1 (satu) hari dari besaran upah yang diterima setiap bulan;
  - c. apabila melakukan pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku atau butir yang terdapat dalam klausul isi kontrak perjanjian kerja, maka yang bersangkutan dikenakan sanksi sesuai yang tercantum dalam perjanjian kerja tersebut.

## XII. KOMPENSASI PELAYANAN

### Kompensasi Layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam

No	Jenis Layanan	Pemberian Kompensasi	Bentuk Kompensasi
1	Kunjungan Wisata Edukasi	Petugas Terlambat Datang/Petugas Layanan tidak berada ditempat	1.Gantungan Kunci
2	Prakerin, Magang dan Penelitian	1. Petugas terlambat menerbitkan SK Pembimbing 2. Petugas terlambat menerbitkan Sertifikat	1. Gantungan Kunci 2. Mug/Gelas
3.	Pengujian Laboratorium	1. Petugas Terlambat Datang/Petugas Layanan tidak berada ditempat 2. Penyampaian LHU melebihi batas waktu yang dijanjikan 3. LHU mengalami kesalahan kerusakan, Hilang oleh petugas Laboratorium	1. Gantungan Kunci 2. Mug/Gelas 3. Topi
4.	Penjualan Hasil Produksi	1. Petugas tidak melayani dengan baik dan ramah 2. Petugas tidak dapat menunjukkan bukti transaksi	1.Gantungan Kunci 2.Mug/Gelas
5.	Bantuan Hasil Produksi	Terjadi kematian pada proses pengiriman	Ikan diganti dengan benih yang baru

### **XIII. LAYANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN**

Sarana layanan pengaduan, saran dan masukan dapat diakses melalui :

1. Website BPBL Batam : <http://kkp.go.id/bpblbatam>
2. Aplikasi Simapro <https://simapro.pasolusi.com/>
3. Kotak Saran
4. Call Centre : 0811 668 5555
5. Media online : <http://lapor.go.id>

### **XIV. PETUGAS PELAYANAN DAN STANDAR KOMPETENSINYA**

Petugas pelayanan dilingkungan Balai Perikanan Budidaya laut Batam ditetapkan melalui Surat Tugas Kepala Balai Perikanan Budidaya laut Batam sebagaimana terlampir



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA**  
**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM**

JALAN RAYA TRANS BARELANG JEMBATAN III PULAU SETOKO  
KECAMATAN BULANG KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
TELEPON 08116915800, CALL CENTRE 08116685555  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpblbatam@kkp.go.id](mailto:bpblbatam@kkp.go.id)

**SURAT TUGAS**  
**NOMOR B.738/BPBLB/KP.440/V/2024**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Visi, Misi Pelayanan, Moto, Janji, Maklumat dan Standar Pelayanan ;
  - b. bahwa dalam melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan maka dipandang perlu menetapkan surat Keputusan Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Batam untuk menetapkan dan menerapkan Visi, Misi, Moto, Janji, Maklumat dan Standar Pelayanan;
  - c. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah dan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta dalam pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Batam;
  - d. Bahwa jaminan terhadap akses dan mutu pelayanan prima kepada unit terkait dan masyarakat pengguna secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dalam pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Balai Perikanan Budidaya Laut Batam;
  - e. Bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas unit kerja pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Laut Batam dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan publik;
  - f. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c, d dan e, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Batam.

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo Undang-Undang 45 Tahun 2009;
  3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
  8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang Undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
  9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.23/PERMEN-KP/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
  10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 43/PERMEN-KP/2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
  11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
  12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
  13. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## Memberi Tugas:

- Kepada : Tim Pelaksana Pelayanan Publik Lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut Batam tahun 2024 (Daftar nama terlampir).
- Untuk : 1. Melaksanakan tugas sebagai Petugas Pelayanan Publik di lingkungan Balai Perikanan Budidaya laut Batam.  
2. Segala biaya yang timbul akibat penugasan ini dibebankan kepada Anggaran Balai Perikanan Budidaya Laut Batam Tahun 2024.  
3. Penugasan ini berlaku sejak tanggal penugasan ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Batam, 13 Mei 2024

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut  
Batam,



Ikhsan Kamil

Lampiran Surat Tugas  
 Nomor : B.738/PPBLB/KP.440N/2024  
 Tanggal : 13 Mei 2024

**DAFTAR NAMA PETUGAS PELAYANAN PUBLIK  
 DI LINGKUNGAN BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAMI  
 TAHUN 2024**

No.	Nama	Jabatan Dalam Kelompok Kerja Layanan Publik	Tugas dan Tanggung Jawab	Standar Kompetensi
1.	Ikhsan Kamil, S.T., M.Sc	Pengarah	Penanggung Jawab	
2.	Ade Harwono, S.P	Penanggung Jawab Merangkap Ketua	<p>Penanggung Jawab</p> <p>- Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan pelayanan publik baik dari segi materi, moril, sarana dan prasarana hingga SDM di Balai Perikanan Budidaya Laut Batam.</p> <p>Ketua</p> <p>a. Mengkoordinir semua kegiatan Pelayanan Publik yang ada di Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p> <p>b. Melakukan Monitoring, evaluasi dan perbaikan pelayanan publik, baik dari petugas layanan (SDM), sarana dan prasarana maupun dokumen administrasi penerapan pelayanan publik Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>	<p>a. Pendidikan minimal S1/S2 semua jurusan</p> <p>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>

			c. Membuat laporan pelaksanaan pelayanan publik yang disampaikan kepada Kepala Balai	
3.	M. Jumhuri Harris	Petugas Pelayanan Publik	<p>a. Menjadi petugas khusus pelayanan konsultasi.</p> <p>b. Melakukan pelayanan publik yang dimulai dari penerimaan tamu, mendata identitas tamu/pengunjung serta menanyakan maksud kunjungan dan memberikan informasi terkait kebutuhan pengunjung</p> <p>c. Melakukan koordinasi dengan pegawai/pejabat struktural BPBL Batam terkait dengan Pelayanan Publik</p> <p>d. Membuat Laporan terkait kegiatan pelayanan</p>	<p>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</p> <p>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>
4.	Eisha Kusuma Dhani, S.Pi	Petugas Pelayanan Publik / Call Centre	<p>a. Menjadi petugas khusus pelayanan konsultasi.</p> <p>b. Melakukan pelayanan publik yang dimulai dari penerimaan tamu, mendata identitas tamu/pengunjung serta menanyakan maksud kunjungan dan memberikan informasi terkait kebutuhan pengunjung</p>	<p>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</p> <p>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>

			<p>c. Melakukan koordinasi dengan pegawai/pejabat struktural BPBL Batam terkait dengan Pelayanan Publik</p> <p>d. Membuat Laporan terkait kegiatan pelayanan</p>	
5.	Salsal Purba, S,PI	Petugas Pengelola SKM dan Monev Hasil SKM	<p>a. Melaksanakan dan Mengelola hasil survey Kepuasan masyarakat menjadi Laporan SKM per Triwulan</p> <p>b. Membuat laporan monitoring dan evaluasi terhadap hasil survey kepuasan masyarakat</p> <p>c. Mempublikasikan hasil survey kepuasan masyarakat melalui media-media yang dapat diakses masyarakat.</p>	<p>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</p> <p>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>
<b>LAYANAN KUNJUNGAN WISATA EDUKASI, MAGANG, PRAKERIN DAN PENELITIAN</b>				
6.	San'ian	Petugas Pelaksana Layanan Kunjungan Wisata Edukasi.	<p>a. Menjadi petugas khusus pelayanan konsultasi.</p> <p>c. Melakukan pelayanan publik terkait kunjungan wisata edukasi yaitu memberikan informasi terkait kebutuhan pengunjung serta melakukan kegiatan administrasi dokumen pelayanan dan membuat laporan terkait kegiatan pelayanan</p>	<p>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</p> <p>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>

<b>LAYANAN MAGANG, PRAKERIN DAN PENELITIAN</b>			
7.	Durahman, S.Kom	Petugas Pelaksana Layanan n Magang/Prakerin dan Penelitian	<p>a. Menjadi petugas khusus pelayanan konsultasi.</p> <p>d. Melakukan pelayanan publik terkait Magang/Prakerin dan Penelitian yaitu memberikan informasi terkait kebutuhan pengunjung serta melakukan kegiatan administrasi dokumen pelayanan dan membuat laporan terkait kegiatan pelayanan</p>
<b>LAYANAN PENJUALAN HASIL PRODUKSI (BENIH DAN IKAN KONSUMSI)</b>			
8.	Fauzan, S.St.Pi	Petugas Pelaksana Layanan Penjualan Hasil Produksi Pembesaran di KJA	<p>a. Melakukan pelayanan publik terkait penjualan hasil produksi pembesaran serta melakukan kegiatan administrasi dokumen pelayanan dan membuat laporan terkait kegiatan pelayanan</p>
9.	Adi Suseno, S.PKP	Petugas Pelaksana Layanan Penjualan Hasil Produksi Pembenhnan	<p>a. Melakukan pelayanan publik terkait penjualan hasil produksi Pembenhnan serta melakukan kegiatan administrasi dokumen pelayanan dan membuat laporan terkait kegiatan pelayanan</p>
			<p>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat, memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p> <p>b. Pendidikan minimal SLTA sederajat, memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>

## LAYANAN BANTUAN HASIL PRODUKSI

10. Saipul Bahri, S.St.PI	Petugas Pelaksana Layanan Bantuan Hasil Produksi	Melakukan pelayanan publik terkait Layanan Bantuan Hasil Produksi yaitu memberikan informasi terkait program Bantuan Benih Kepada Masyarakat Pembudidaya serta melakukan kegiatan administrasi dokumen pelayanan dan membuat laporan terkait kegiatan pelayanan	<p>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</p> <p>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>
---------------------------	--	---	--

## PETUGAS PENERIMAAN PNBP

11. Sabar Haposan. B, SE	Petugas Pelaksana Layanan Pemanfaatan Fasilitas	Melakukan pelayanan publik terkait Layanan pemanfaatan fasilitas di BPBL Batam yaitu memberikan informasi terkait serta melakukan kegiatan administrasi dokumen pelayanan dan membuat laporan terkait kegiatan pelayanan	<p>a. Pendidikan minimal SLTA sederajat,</p> <p>b. memahami proses pelayanan publik instansi pada unit layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Batam</p>
--------------------------	---	--	--

## LAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM

12. Erni Rosanna Manalu, A.Md	Petugas Administrasi Laboratorium	<p>a. Menjadi petugas khusus pelayanan konsultasi.</p> <p>b. Memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan.</p> <p>c. Menerima Sampel.</p> <p>d. Membantu Ketua Tim Laboratorium melakukan verifikasi permintaan,</p>	<p>a. Minimal berpendidikan formal SLTA</p> <p>b. Memahami Sistem Manajemen Mutu dan pernah mengikuti pelatihan Persyaratan Umum Kompetensi</p>
-------------------------------	-----------------------------------	--	---

		<p>pengujian sampel .</p> <p>e. Mempersiapkan surat tugas pengujian (STP).</p> <p>f. Mengetik laporan hasil uji (LHU).</p> <p>g. Mengirim laporan hasil uji (LHU) kepada pelanggan.</p> <p>h. Mengarsipkan dokumen/rekaman</p>	<p>Laboratorium dan Pengujian Laboratorium Kalibrasi ISO/IEC 17025.</p>
--	--	--	---

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut

Batam,



Ikhsan Kamill