



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI RISET PEMULIAAN IKAN

JALAN RAYA 2 SUKAMANDI PANTURA, PATOKBEUSI, SUBANG, JAWA BARAT 41263
TELEPON (026) 07141000 HOTLINE 0821 1616 8500
LAMAM <https://kkp.go.id/brpisukamandi> SUREL info.bppi@kkp.go.id

PENGUMUMAN

NOMOR B.659/BRPI/HM.310/V/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BALAI RISET PEMULIAAN IKAN

BAB I

STANDAR PELAYANAN

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6710);
4. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 250);
5. Peraturan Presiden Nomor 193 Tahun 2024 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 390);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

- terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 535);
 9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 126).
 10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 79 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Pemuliaan Ikan
 11. Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2025 Tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan
 12. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan

B. Maklumat Pelayanan

Jaminan pelayanan Balai Riset Pemuliaan Ikan tertuang dalam Maklumat Pelayanan sebagai berikut:

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melaksanakan perbaikan secara terus menerus; dan
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan administrasi di Balai Riset Pemuliaan Ikan adalah hari Senin sampai dengan Jumat dengan ketentuan sebagai berikut:

Hari Senin s.d. Kamis	: Pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB
Istirahat	: Pukul 12.00 s.d. 13.00 WIB
Hari Jumat	: Pukul 08.00 s.d. 16.30 WIB
Istirahat	: Pukul 11.30 s.d. 13.00 WIB

Waktu pelayanan di luar hari dan jam kerja dapat menghubungi *Hotline* BRPI melalui nomor telepon 0821-1616-8500.

D. Produk Layanan, Persyaratan, Jangka Waktu, dan Tarif

Syarat layanan merupakan persyaratan minimum untuk mendapatkan layanan yang dimaksud. Jangka Waktu merupakan waktu yang dibutuhkan sejak syarat layanan telah terpenuhi secara lengkap. Tarif layanan di Balai Riset Pemuliaan Ikan sebagaimana diatur dalam :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6710);
2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Adapun jenis layanan di Balai Riset Pemuliaan Ikan meliputi:

1. Layanan Utama

No.	Nama Pelayanan	Rincian Pelayanan	Syarat Layanan	Jangka Waktu
1	2	3	4	5
1	Pelayanan Pengujian Laboratorium	Pengujian Virus dan Bakteri		
		a. Deteksi Koi Herpes Virus (KHV) dengan metode <i>Polymerase Chain Reaction (PCR)</i> Konvensional	a. Mengisi form Permintaan Pengujian Sampel	15 hari kerja sejak sampel didistribusikan ke Laboratorium
		b. <i>Polymerase Chain Reaction (PCR)</i> Konvensional DNA dengan Single Step (Matrik : Ikan, udang, virus pada ikan dan udang, bakteri pada ikan dan udang)	b. Membawa Sampel dengan ketentuan : Jaringan diawetkan menggunakan Ethanol 70%/ Ethanol Absolut, sampel dalam bentuk genom disimpan pada suhu -20 derajat celcius, jumlah minimum sampel 100 mg/ 100 mikro Liter, disimpan dalam wadah yang steril, tertutup rapat dilengkapi dengan kode yang jelas	
		c. Ekstraksi DNA/RNA Virus dan Bakteri Pada Ikan/Udang		
		d. <i>Analisis Major Histocompatibility Complex (MHC)</i> dengan metode PCR		
		e. Analisis/Identifikasi/ Pemeriksaan Parasit dengan Metode Miskroskopis)		

No.	Nama Pelayanan	Rincian Pelayanan	Syarat Layanan	Jangka Waktu
1	2	3	4	5
		Pengujian Kualitas Air		15 hari kerja sejak sampel didistribusikan ke Laboratorium
		a. Pengujian Amonia	a. Mengisi form Permintaan Pengujian Sampel	
		b. Pengujian Nitrit	b. Membawa Sampel dengan ketentuan : jumlah minimum sampel 250 mL, disimpan dalam botol steril, terisi penuh tanpa rongga, tidak tembus cahaya, tertutup rapat dan disertai dengan kode/label, dilakukan preservasi sesuai sifat sampel	
		c. Pengujian Fosfat		
		d. Pengujian Alkalinitas		
		e. Pengujian Kesadahan Total		
		f. Pengujian pH		
2	Konsultasi dan Bimbingan Teknis	Pelayanan Permagangan Siswa/Mahasiswa	a. Surat Permohonan b. KTP/Kartu Pelajar c. Kartu BPJS d. Bersedia membuat Laporan	10 hari kerja sejak surat permohonan diterima tim persuratan

2. Layanan Pendukung

No.	Nama Pelayanan	Rincian Pelayanan	Syarat Layanan	Jangka Waktu
1	2	3	4	5
1	Budidaya Ikan (Penjualan Hasil samping Tugang dan Fungsi)	Pelayanan Penjualan Calon Induk, Benih dan Larva	a. Form Pemesanan b. KTP/Identitas Diri yang lain	1 hari sejak terjadi transaksi

E. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1. Sistem

- a. Pelayanan via kantor Balai Riset Pemuliaan Ikan dengan alamat Jalan Raya 2 Sukamandi Pantura, Desa Rancamulya, Kec. Patokbeusi, Kab. Subang, Prov. Jawa Barat, Kode Pos 41263
- b. telepon dengan nomor (0260) 7141000; *Hotline*: 0821 1616 8500
- c. Laman <https://kkp.go.id/brpisukamandi>; dan <https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-riiset-pemuliaan-ikan-sukamandi/>
- d. Surel info.bppi@kkp.go.id

2. Mekanisme

Mekanisme pelayanan Balai Riset Pemuliaan Ikan melalui tahapan:

- a. Permintaan informasi terkait layanan yang diinginkan;
- b. Memenuhi persyaratan layanan;
- c. Penyerahan persyaratan;
- d. Pelaksanaan Pelayanan;
- e. Melakukan pembayaran (untuk pelayanan berbayar);
- f. Verifikasi persyaratan layanan;
- g. Penyerahan produk layanan.

3. Prosesur Pelayanan

- a. Prosedur Pelayanan Pengujian Laboratorium
 1. Pelanggan menyerahkan sampel secara langsung atau dikirim melalui jasa pengiriman beserta surat permintaan pengujian ke Petugas Penerima Sampel (PPS);
 2. PPS mencatat identitas sampel dalam Formulir Permintaan Pengujian Sampel (FPPS) dan Buku Induk Sampel;
 3. PPS mengganti identitas sampel dengan system pengkodean laboratorium penguji BRPI;
 4. PPS menyerahkan FPPS kepada Manajemen Teknis;
 5. Manajer Teknis mengisi Surat Tugas Pengujian (STP) untuk melakukan Pengujian Sampel dan menyerahkan STP ke Penyelia dan Analis;
 6. PPS menyerahkan sampel pada analis, analis melakukan pengujian dan selanjutnya pemusnahan sampel sesuai prosedur Kerja Laboratorium, Penguji BRPI;
 7. Analis memindahkan data hasil pengujian yang telah sesuai dengan kaidah penulisan angka penting dari Worksheet ke formulir Laporan Hasil Uji Sementara (LHUS);
 8. Penyelia melakukan Verifikasi dan membubuhkan tanda tangan pada LHUS;
 9. Manajemen umum memindahkan data dari LHUS ke dalam Laporan Hasil Uji (LHU) dan mencantumkan metode pengujian sesuai dengan panduan Mutu Pengujian;
 10. Manajemen Umum menyerahkan draft LHU pada Manajer Teknis;

11. Manajer Teknis bersama Penyelia melakukan verifikasi LHU, dan melakukan pengesahan LHU, kemudian diserahkan pada manajemen umum;
 12. Manajemen Umum menginformasikan kepada pelanggan bahwa Laporan Hasil Uji sudah terbit;
 13. Manajemen Umum meminta pelanggan untuk melakukan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat.
- b. Prosedur Pelayanan Jasa Permagangan oleh mahasiswa Diploma/ Sarjana/Pasca Sarjana/Siswa SMK
1. Mahasiswa/siswa melalui bagian administrasi perguruan tinggi/sekolah membuat surat permohonan kegiatan magang kepada Kepala BRPI;
 2. Bagian persuratan BRPI menerima surat permohonan kegiatan magang memberikan kepada Kepala BRPI untuk didisposisikan;
 3. Kepala BRPI memberikan disposisi surat permohonan Magang oleh mahasiswa Diploma/ Sarjana/Pasca Sarjana/Siswa SMK kepada Penanggungjawab Humas dan Informasi;
 4. Penanggungjawab Humas dan Informasi, berkoordinasi dengan Koordinator Hatchery;
 5. Penanggung jawab Humas dan Informasi membuat surat persetujuan/penolakan yang ditanda tangani Kepala Balai di kirim ke Fakultas/sekolah melalui email/fax/ekspedisi;
 6. Apabila disetujui, perguruan tinggi/sekolah membuat surat penunjukan pembimbing lapangan di BRPI (yang telah dikomunikasikan sebelumnya) yang dikirimkan melalui email/fax/ ekspedisi;
 7. Penanggung jawab Humas dan Informasi menerima peserta penelitian/magang/prakerin serta memberikan informasi tata tertib, akses ke laboratorium, tata tertib mess, dll;
 8. Penanggung jawab Humas dan Informasi mengantar peserta penelitian/magang/prakerin untuk menemui penanggung jawab lapangan untuk kegiatan penelitian/magang/prakerin;
 9. Mahasiswa/siswa membuat laporan kegiatan penelitian/magang dan mempresentasikannya;
 10. Penanggung jawab Humas dan Informasi, menerima laporan akhir kegiatan dari peserta penelitian/magang;
 11. Tim Humas meminta Mahasiswa/siswa untuk mengisi Survei Kepuasan

Masyarakat.

c. Prosedur Pembelian Hasil Samping Tugas dan Fungsi

1. Pelanggan melakukan pemesanan ikan baik secara langsung maupun tidak langsung baik melalui surat, telepon, email dan media lainnya kepada Tim Penjualan Ikan;
2. Tim Penjualan ikan melakukan konfirmasi pemesanan kepada pembeli untuk kemudian dituangkan ke dalam Formulir Pemesanan;
3. Tim Penjualan ikan mencetak form pemesanan dan berkoordinasi dengan Koordinator Komoditas untuk mengisi rencana Formulir. Jika biota tidak tersedia, form diserahkan kembali kepada pembeli; jika biota tersedia tim penjualan berkoordinasi dengan tim sarpras/komoditas untuk menindaklanjuti pemesanan;
4. Penanggung Jawab Sarana dan Prasarana/ Komoditas mempersiapkan biota dan packing;
5. Tim Penjualan melakukan koordinasi kepada Kasir Pemungut/Bendahara Penerimaan untuk dibuatkan kodebilling dari aplikasi SIMPONI;
6. Kasir Pemungut/Bendahara penerimaan mencetak kode billing dari aplikasi SIMPONI dan menyerahkan kepada pembeli untuk melakukan pembayaran;
7. Pelanggan melakukan pembayaran, selanjutnya tim penjualan (kasir pemungut)/bendahara penerimaan menerima bukti penerimaan negara/kuitansi pembayaran dan menyerahkan 1 rangkap kepada pembeli dan 1 rangkap lainnya untuk dijadikan arsip serta menandatangani surat jalan;
8. Pelanggan membawa bukti pembayaran dan Surat Jalan kepada Tim Penjualan untuk mengambil ikan yang sudah dikemas/dipak;
9. Tim Penjualan meminta pelanggan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Pelanggan meninggalkan lokasi dengan melapor terlebih dahulu kepada Petugas Satpam;
11. SATPAM memeriksa kesesuaian isi Formulir Penjualan Ikan/Surat Jalan menyangkut jenis ikan dan jumlah ikan atau kemasan. Apabila telah sesuai, petugas SATPAM membubuhkan tanda tangan dan cap "SECURITY CHECK". Petugas SATPAM mengambil 1 lembar Surat

Jalan, 1 lembar diserahkan ke tim penjualan ikan dan mengembalikan lembar aslinya kepada Pembeli;

12. Pelanggan meninggalkan kantor.

F. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas dalam melakukan layanan terdiri atas:

1. Sarana

- a. Komputer;
- b. Printer;
- c. Meja kerja;
- d. Kamera;
- e. Alat komunikasi;
- f. Scanner;
- g. Formulir Tamu;
- h. Brosur/Leaflet.

2. Prasarana

- a. *Front Office* dilengkapi monitor, bahan bacaan, air minum *air conditioner*, kursi tunggu dan hotspot/wifi;
- b. Gedung Pelayanan Publik dilengkapi bahan bacaan, air minum, *air conditioner*, kursi tunggu, ruang bermain anak, ruang menyusui, tempat ibadah, toilet, hotspot/wifi dan alat pemadam kebakaran;
- c. Perpustakaan
- d. Kolam/Hatchery
 - Hatchery Nila
 - Hatchery Mas
 - Hatchery Patin
 - Hatchery Lele
 - Hatchery Gurami
 - Kolam RWF
 - Kolam Bioflok
 - Kolam RAS
- e. Laboratorium Penguji
 - Laboratorium Fisiologi dan Genetik
 - Laboratorium Mikrobiologi
 - Laboratorium Lingkungan

- f. Mess/Asrama Mahasiswa
 - g. Mini Museum Ikan (MMI)
 - h. Mini Enterprise Studio (MES)
 - i. SFV Garden
 - j. Pos Keamanan
 - k. Tempat Parkir
3. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan
- a. Kursi Roda
 - b. Alat bantu jalan (*crutch*)
 - c. *Guiding blok difabel*
 - d. Alat bantu dengar
4. Fasilitas pengaduan yaitu:
- a. Pusat layanan pengaduan (*Hotline BRPI*) : 0821 1616 8500
 - b. Laman <https://kkp.go.id/brpisukamandi>; dan <https://ppid.kkp.go.id/upt/balai-riset-pemuliaan-ikan-sukamandi/>
 - c. Surel info.bppi@kkp.go.id
 - d. Instagram : bppsdm_brpi
 - e. Twitter : bppsdmbrpi_
 - f. Tiktok : bppsdm_brpi
 - g. Facebook : Balai Riset Pemuliaan Ikan
 - h. LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat): www.lapor.go.id ; dan
 - i. Kotak saran/pengaduan.

G. Kompetensi Pelaksana

Pengelola Layanan Publik memiliki kompetensi paling sedikit:

1. Petugas *Front office*
 - a. Memahami Budaya Pelayanan Prima;
 - b. Memahami budaya pelayanan prima dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), tanpa adanya diskriminasi;
 - c. Memahami pelayanan publik dan/atau memiliki sertifikat pelatihan pelayanan publik;
 - d. Mampu mengoperasikan sarana kerja dan memahami alur proses pelayanan

2 Petugas *Back Office*

a. Petugas Pelayanan Laboratorium

- Memiliki kemampuan pengelolaan dokumen
- Memiliki keterampilan komunikasi
- Memiliki penguasaan perangkat lunak kantor (MS Office), dan kemampuan mengelola data dan arsip.
- Memiliki pengetahuan tentang pengujian Laboratorium
- Memiliki sertifikat pelatihan SNI ISO/IEC:17025

b. Petugas Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis (Permagangan)

- Memiliki kemampuan pengelolaan dokumen
- Memiliki keterampilan komunikasi
- Memiliki penguasaan perangkat lunak kantor (MS Office), dan kemampuan mengelola data dan arsip.
- Memiliki pengetahuan dan kemampuan tentang teknologi budidaya Ikan
- Memahami Cara Budidaya Ikan Yang Baik
- Memahami Cara Karantina Ikan Yang Baik

c. Petugas Pelayanan Budidaya Ikan (Hasil Samping Tugas dan Fungsi)

- Mengetahui tugas dan fungsi Balai Riset Pemuliaan Ikan
- Mengetahui jenis-jenis komoditas Balai Riset Pemuliaan Ikan
- Memiliki kemampuan pengelolaan dokumen
- Memiliki keterampilan komunikasi
- Memiliki penguasaan perangkat lunak kantor (MS Office), dan kemampuan mengelola data dan arsip.
- Memiliki pengetahuan dan kemampuan tentang teknologi budidaya Ikan
- Memahami Cara Budidaya Ikan Yang Baik
- Memahami Cara Karantina Ikan Yang Baik

H. Pengawasan Internal

1. Dilakukan oleh kelompok kerja pelayanan publik Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan; dan
3. Dilakukan berdasarkan laporan pengaduan.

I. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan dan saluran pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara:

1. Langsung disampaikan kepada petugas pelayanan di kantor BRPI di Jalan Raya 2 Sukamandi Pantura, Desa Rancamulya, Kec. Patokbeusi, Kab. Subang, Prov. Jawa Barat; atau
2. Tidak langsung disampaikan melalui:
 - a. website pengaduan yaitu www.lapor.go.id dan www.whistleblower.kkp.go.id ;
 - b. kotak pengaduan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian;
 - c. pesan singkat secara elektronik nomor 1708 dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke 1708;
 - d. surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id atau info.bppi@kkp.go.id
 - e. Mengirimkan surat ke Balai Riset Pemuliaan Ikan dengan alamat Jalan Raya 2 Sukamandi Pantura, Desa Rancamulya, Kec. Patokbeusi, Kab. Subang, Prov. Jawa Barat, Kode Pos 41263
 - f. Melalui telepon dengan Nomor (0260) 7141000 atau WhatsApp 0821-1616-8500
3. Mekanisme Penanganan Pengaduan
 - a. Masyarakat melaporkan aduan terkait masalah pelayanan, kode etik, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, dan hal-hal lainnya;
 - b. Tim Penanganan Pengaduan (TPP) BRPI menerima dan memeriksa kelengkapan informasi pengaduan serta membuat ringkasan pengaduan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung maupun Tidak langsung (LAPOR!, kotak pengaduan, email, surat, media sosial, atau media lainnya);
 - c. TPP BRPI memberikan jawaban langsung jika substansi pengaduan hanya terkait informasi/saran jika tidak terkait penyalahgunaan wewenang, hambatan pelayanan kepada masyarakat, dugaan tindak pidana atau Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), suap, gratifikasi, pemerasan, dan pelanggaran disiplin;
 - d. TPP BRPI membuat telaahan melalui rapat jika terkait penyalahgunaan wewenang, hambatan pelayanan kepada masyarakat, dugaan tindak pidana atau KKN, suap, gratifikasi, pemerasan, dan pelanggaran disiplin;
 - e. TPP BRPI menyetujui hasil telaahan sebagai jawaban/respon kepada pengadu dan menyerahkan hasil telaahan sebagai jawaban/respon kepada pengadu;

- f. Menyampaikan jawaban/respon pengaduan ke aplikasi LAPOR! atau saluran pengaduan lainnya (e-mail, surat, faksimili, media sosial, atau media lainnya); dan
- g. Menindaklanjuti laporan pengadu terkait indikasi KKN serta penyalahgunaan wewenang oleh pegawai kepada Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan.

J. Jumlah Pelaksana

Pelaksana layanan publik lingkup BRPI sebagai berikut:

No.	Pelaksana	Jumlah (orang)	Uraian Tugas
1	Penanggung Jawab	1	Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan menindaklanjuti pengelolaan layanan publik
2	Pelaksana Layanan Utama	20	Mengelola layanan utama
3	Pelaksana Layanan Pendukung	3	Mengelila layanan pendukung
4	Pelaksana Layanan Pengaduan	6	Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan menindaklanjuti penanganan pengaduan masyarakat

K. Jaminan Pelayanan

1. Petugas pelayanan sanggup memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan minimum dan apabila tidak memberikan pelayanan sesuai standar maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Memberikan garansi apabila layanan tidak sesuai dengan standar;
3. Memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar.

L. Jaminan Keamanan

1. Penerimaan layanan publik dilakukan di ruang pelayanan yang dilengkapi dengan *air conditioner* dan penerangan yang cukup;
2. Ruangan pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran;
3. Tersedia jalur evakuasi;
4. Tersedia kamera pengawas (*closed circuit television*);
5. Tersedia petugas keamanan internal;
6. Pengamanan data.
7. Jaminan Keaslian Induk Unggul dan Benih bermutu untuk Lele Mutiara, Nila Srikandi, Patin Perkasa, Gurami Bima, Mas Mustika
8. Jaminan keabsahan Surat Keterangan Asal Biota

M. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, evaluasi kinerja dilaksanakan dengan cara :

1. Penyebaran kuisioner survei kepuasan masyarakat
2. Tim monitoring dan evaluasi Balai Riset Pemuliaan Ikan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelaksana Pelayanan Publik dengan cara sebagai berikut :

a. Pemberian Penghargaan (*Reward*) Kepada Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan publik diberikan penghargaan (*reward*) apabila memenuhi kriteria norma dasar pelayanan publik berikut:

- 1) Jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan;
- 2) Terbuka, yaitu transparan dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan internal maupun eksternal;
- 3) Tangguh, yaitu tegar dan kuat dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Berintegritas, yaitu memiliki sikap dan tingkah laku yang bermartabat dan bertanggung jawab;
- 5) Profesional, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan atau keahlian serta mencegah terjadinya benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas;

- 6) Kompeten, yaitu cakap, mampu, tangkas, berpengetahuan, dan ahli sesuai kriteria dan ukuran dalam suatu jenis bidang pekerjaan tertentu;
- 7) Tangkas, yaitu melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat;
- 8) Jeli, yaitu melakukan pekerjaan dengan teliti dan mampu memandangi potensi permasalahan kerja serta menemukan pemecahan yang sesuai;
- 9) Independen, yaitu tidak terpengaruh dan bersikap netral dalam melaksanakan tugas;
- 10) Sederhana, yaitu berikap wajar dan atau tidak berlebihan dalam tugas dan kehidupan sehari-hari;
- 11) Kehadiran, yaitu selalu hadir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
- 12) Kinerja, yaitu memiliki kinerja yang baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku, bisa bekerja secara independen maupun tim;
- 13) Kerjasama, yaitu bisa bekerjasama dengan baik dengan rekan sesama tim ataupun diluar tim;
- 14) Inovatif/Kreatif, yaitu memiliki kemampuan untuk menciptakan ide-ide baru untuk meningkatkan kualitas layanan;
- 15) Penampilan, yaitu memiliki penampilan yang rapi dan menarik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan;
- 16) Tidak pernah menerima complain dari pengguna layanan.

Masing-masing norma tersebut kemudian dilakukan penilaian dan pemeringkatan oleh Tim Penilai selanjutnya yang mendapatkan skor tertinggi ditetapkan sebagai petugas yang diberikan penghargaan (*reward*) pada tahun tersebut. Petugas pelayanan publik yang berdasarkan hasil penilaian Tim Penilai telah memenuhi syarat dan kriteria untuk ditetapkan sebagai Petugas Pelayanan Publik Terbaik akan memperoleh :

- Piagam dan Sertifikat Penghargaan dari Kepala Unit Kerja; dan
- Diberikan prioritas dalam rangka peningkatan kompetensi sesuai tugas dan fungsinya bilamana mendapatkan penghargaan 3 (tiga) kali dalam kurun waktu satu tahun (12 bulan).

b. Pemberian Hukuman (Punishment) Kepada Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan publik dapat diberikan hukuman (*punishment*) apabila terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan sebagai berikut:

- a. melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;

- b. mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu/perorangan;
- c. melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain;
- d. meminta dan/atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terima kasih, imbalan, sumbangan, dan sejenisnya yang terkait dengan tugas dan fungsinya.

Petugas pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran dalam melakukan tugas pelayanan akan diberikan hukuman (punishment) berupa:

- Teguran lisan;
- Teguran tertulis;
- Pembinaan;
- Pemindahan (mutasi); dan/atau
- Pembebasan dari jabatan.

BAB II

EVALUASI, PEMBINAAN, DAN PELAPORAN

A. Evaluasi

Standar Pelayanan BRPI harus dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh BRPI. Evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan BRPI disampaikan kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan melalui Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan

B. Pembinaan dan Pengawasan

Untuk memantau penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Balai Pemuliaan Ikan dilakukan pembinaan dan pengawasan oleh Satuan Pengawas Internal Kementerian Kelautan dan Perikanan. Ruang lingkup pembinaan dan pengawasan yaitu pembinaan dan pengawasan teknis dan keuangan. Hasil pembinaan dan pengawasan disampaikan kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan.

C. Pelaporan

Tim Pelayanan Publik Balai Riset Pemuliaan Ikan menyusun laporan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Balai Riset Pemuliaan Ikan melalui Laporan Pelayanan Publik setiap 6 (enam) bulan. Laporan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Balai Riset Pemuliaan Ikan disampaikan kepada Tim Monitoring dan Evaluasi BRPI untuk selanjutnya disampaikan kepada Sekretaris Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan paling lambat 15 (lima belas) hari setelah jangka waktu 6 (enam) bulan.

Subang, 14 Mei 2025

Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan



Agus Cahyadi

