

I 2
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang yang berimplikasi pada terjadinya stigma negative aparatur/instansi pemerintah di mata masyarakat. Kondisi ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan pelayanan yang optimal sekaligus membangun kepercayaan masyarakat.

Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal merupakan unit kerja di Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan pelayanan publik yaitu 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. Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh SUPM Tegal adalah pelayanan Legalisir dan Pemagangan/PKL.

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 terpenting adalah jaminan atau komitmen pemberi layanan bahwa pelayanan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Untuk meningkatkan pelayanan publik Legalisir, SUPM Tegal memandang perlu dan berkomitmen untuk disusun, ditetapkan dan diimplementasikannya suatu Standar Pelayanan Legalisir. Standar Pelayanan Legalisir adalah tolak ukur kinerja

pelayanan Legalisir yang diselenggarakan oleh unit kerja Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan, penetapan, dan implementasi Standar Pelayanan Legalisir dimaksudkan:

1. Sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja di lingkungan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal dalam pelaksanaan pelayanan terkait pelayanan kepada masyarakat khususnya peserta didik SUPM Tegal dalam pelaksanaan Legalisir;
2. Sebagai tolak ukur kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal;

Adapun tujuannya adalah untuk memastikan bahwa di setiap Pelayanan Legalisir yang diselenggarakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal terpenuhi kondisi minimal yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggarakannya proses pelayanan yang memadai.

1.3. SASARAN

Sasaran Standar Pelayanan Legalisir Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SUPM Tegal;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik SUPM Tegal 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 Legalisir dan Maklumat Pelayanan Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal ini mengacu pada komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ini meliputi :

1. Dasar Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Jangka Waktu Pelayanan.
4. Biaya/ Tarif.
5. Produk Pelayanan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

1.5. PENGERTIAN UMUM

Dalam Standar Pelayanan Legalisir Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal ini dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan Legalisir adalah tolak ukur kinerja pelayanan legalisir yang diselenggarakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal;
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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggaran negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

- pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata untuk kegiatan pelayanan publik;
4. Organisasi 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;
 5. 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;
 6. 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;
 7. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik;
 8. Persyaratan adalah syarat harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 9. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 10. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
 11. Biaya atau tarif adalah besaran dana pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif;
 12. Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Sarana prasarana, dan atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan;
14. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki para pelaksana pelayanan yang meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku;
15. Pengawasan internal adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja untuk mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pelayanan publik;
16. 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;
17. Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik;
18. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan dan kepastian untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya;
19. Evaluasi kinerja pelaksana adalah hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu;

BAB II

VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai fungsinya, pelayanan publik dilingkup Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal mengacu pada:

2.1 VISI

SUPM TEGAL mempunyai Visi : *"Menghasilkan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Tingkat Menengah yang Kompeten, Profesional, dan Berjiwa Wirausaha"*

2.2. MISI

1. Menumbuhkan kesadaran dan kondisi belajar berkarakter untuk melaksanakan norma agama dan nilai budaya bangsa Indonesia dalam kehidupan sehari-hari;
2. Membentuk fisik, sikap mental, dan disiplin kerja yang professional serta tangguh pada semua bidang kompetensi (NKPI, APPL);
3. Mengembangkan system pendidikan dan pelatihan yang menyenangkan, professional, berwawasan mutu dan keunggulan, kreatif, fleksibel serta berwawasan global untuk meningkatkan potensi siswa berorientasi masa depan;
4. Meningkatkan kesadaran dalam mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan serta pelestarian fungsi lingkungan hidup yang bersih, sehat, dan nyaman untuk pembelajaran;
5. Meningkatkan prestasi akademik dan non akademik baik tingkat kabupaten, provinsi, nasional, maupun internasional;
6. Mewujudkan layanan prima dalam upaya pemberdayaan sekolah dan masyarakat secara optimal dalam menunjang program pemerintah dalam pelaksanaan otonomi daerah;
7. Menjadi sekolah percontohan dengan lulusan yang profesionalisme dalam bidangnya, bertaraf internasional terserap dunia usaha/dunia industri dan

mampu berwirausaha serta mampu melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.

2.3. MOTTO PELAYANAN

1. AKSELERATIF
2. JUJUR
3. INOVATIF
4. INTEGRITAS
5. BERMUTU

2.4. MAKLUMAT PELAYANAN

"Pimpinan dan seluruh pegawai Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal dengan menyatakan kesanggupan untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan, melaksanakan perbaikan pelayanan secara terus menerus dan menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan publik tidak sesuai standar"

BAB III

LANDASAN DASAR PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

7.1 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat 2 (dua) bagian Komponen Standar Pelayanan, yakni :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), yang meliputi:
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
 - c. Jangka Waktu Pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk Pelayanan; dan
 - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), yakni:
 - a. Dasar Hukum;
 - b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas;
 - c. Kompetensi Pelaksana;
 - d. Pengawasan Internal;
 - e. Jumlah Pelaksana;
 - f. Jaminan Pelayanan;
 - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
 - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penyusunan Standar Pelayanan difokuskan pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Berdasarkan Permen PAN RB Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, disebutkan bahwa bagian ini menjadi fokus penyusunan dikarenakan

pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan secara langsung dengan pengguna pelayanan, serta pada bagian ini yang wajib dipublikasikan.

7.2 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

7.2.1 PERSYARATAN

Persyaratan adalah syarat dokumen yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7.2.2 SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.

Mekanisme pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan di masing – masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur.

7.2.3 JANGKA WAKTU PELAYANAN

Jangka waktu pelayanan adalah waktu maksimal yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian, waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Salah satu pertimbangan dalam penentuan jangka waktu pelayanan di lingkup Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal adalah dengan memperhatikan

kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat.

7.2.4 BIAYA/TARIF

Pembiayaan jenis layanan di Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal tidak dipungut biaya/gratis. Adapun biaya yang muncul untuk foto copy dibebankan ke masing masing pengguna layanan.

7.2.5 PRODUK PELAYANAN

Produk pelayanan Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal didasarkan sesuai tugas dan fungsinya berdasarkan Kepmen KP No 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan.

7.2.6 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pembuatan mekanisme pengelolaan pengaduan berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, SMS *gateway*, portal pengaduan dalam *website* dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Prinsip dasar dalam pengelolaan sistem pengaduan yakni: Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;

1. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
2. Mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
3. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;

4. Memberitahukan kepada Pengguna untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
5. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. Melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan berdasarkan pada saran, masukan dan pengaduan dari masyarakat;

7.3 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)

7.3.1 DASAR HUKUM

Dasar hukum yang melandasi pelayanan publik berdasarkan tugas, fungsi, dan tanggung jawab organisasi Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Tegal sebagai berikut:

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
6. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional.

7. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia
8. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 1/BNSP/ III/2014 Tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi.
9. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 2/BNSP/ III/2014 Tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi.
10. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 3/ BNSP/III/2014 tentang Pedoman Ketentuan Umum Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi.
11. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 4/ BNSP/III/2014 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi.
12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan
13. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 202/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum

7.3.2 SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

Standar Pelayanan Publik yang implementasikan pada suatu instansi pemerintah wajib dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan yang distandarkan. Jika ternyata Standar Pelayanan yang telah distandarkan tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang tidak memenuhi persyaratan, konsistensi standar tersebut akan terganggu dan secara keseluruhan akan mengganggu proses pelayanan. Selain itu, ketersediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas di setiap unit kerja juga dimaksudkan untuk memberi kenyamanan kepada pengguna layanan.

7.3.3 KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Kompetensi Pelaksana dalam standar ini memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada standar pelayanan yang ditetapkan. Standar Pelayanan Publik lingkup Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi, meliputi: pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan ini secara optimal.

7.3.4 PENGAWASAN INTERNAL

Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal melakukan pengawasan dan pembinaan teknis atas penerapan Standar Pelayanan Pelatihan. Pengawasan Internal merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan, oleh karena itu perlu diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja yang memberikan pelayanan.

Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

7.3.5 JUMLAH PELAKSANA

Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal melakukan pengawasan dan pembinaan teknis atas penerapan Standar Pelayanan Pelatihan. Pengawasan Internal merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan, oleh karena itu perlu diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja yang memberikan pelayanan.

Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

7.3.6 JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi pemberi layanan sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan.

7.3.7 JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan

pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan di lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu “standar teknis” untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas pengguna layanan.

BAB IV.
STANDAR PELAYANAN SUPM TEGAL

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 2) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3) Permendikbud 54 Tahun 2013 tentang Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah. 4) Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 58 Tahun 2024 tentang Ijazah Jenjang Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan legalisir: 1) Menunjukkan Ijazah asli SUPM 2) Fotocopy Ijazah (maksimal 15 lembar)
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pemohon legalisir ijazah dapat mengajukan permohonan legalisir ijazah dengan datang langsung ke loket pelayanan di gedung pelayanan publik. 2) Mengisikan form permohonan legalisir ijazah. 3) Permohonan legalisir ijazah diterima oleh petugas layanan. 4) Pemohon legalisir ijazah menunjukkan ijazah asli dan fotocopy ijazah (maksimal 15 lembar) untuk dilakukan legalisir kepada petugas layanan serta mengisi formulir permohonan legalisir ijazah secara lengkap. 5) Petugas layanan melakukan verifikasi terhadap ijazah asli (ijazah asli dapat dibawa kembali setelah dilakukan verifikasi). 6) Petugas layanan mencatat permohonan legalisir ijazah dan menyerahkan tanda bukti penerimaan permohonan legalisir ijazah kepada Pemohon. 7) Petugas layanan melakukan proses legalisir pada fotocopy ijazah dengan membubuhkan stempel sesuai dengan aslinya dan memberikan tanggal, bulan, tahun legalisir untuk kemudian diparaf oleh Kasubag TU

No	Komponen	Uraian
		<p>dan ditandatangani oleh Kepala SUPM Tegal selaku pejabat yang berwenang melakukan legalisir.</p> <p>8) Setelah proses legalisir ijazah selesai, Pemohon akan dihubungi kembali untuk kemudian mengambil dokumen legalisir ijazah.</p> <p>9) Dokumen legalisir ijazah diterima oleh Pemohon.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 10 (Sepuluh) hari kerja.
5	Biaya/Tarif	Layanan legalisir tidak dipungut biaya.
6	Produk Layanan	Dokumen legalisir Ijazah dan Transkrip nilai.
7	Sarana, Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang kantor, meja, kursi 2) Pendingin ruangan 3) PC / Laptop 4) Printer 5) Jaringan internet 6) Alat tulis kantor 7) Ruang tunggu 8) Ruang Laktasi 9) Playground 10) Toilet 11) Musholla 12) Air Minum 13) Fasilitas untuk kelompok rentan
8	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki kompetensi administrasi (penataan dan pengelolaan surat atau dokumen, menguasai komputer) 2) Memiliki kompetensi dibidang pelayanan publik (kemampuan berkomunikasi, respon terhadap situasi) 3) Memiliki kemampuan dan keterampilan dalam hal penanganan pengaduan <p>Sikap :</p> <p>Memiliki kedisiplinan, Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi yang baik,</p>

No	Komponen	Uraian
		budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan santun).
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengendalian Internal oleh Inspektorat Mitra Itjen KKP. 2) Dilakukan oleh Kepala SUPM Tegal. 3) Dilakukan oleh atasan langsung urusan Kehumasan. 4) Dilakukan berdasarkan laporan pengaduan. 5) Dilakukan oleh tim auditor internal SUPM Tegal.
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas pelayanan 2 orang. 2) Staf Akademik 2 orang. 3) Arsiparis 2 orang 4) Kasubbag TU 1 orang. 5) Wakil Kepala SUPM bidang pengajaran 1 orang. 6) Kepala SUPM Tegal 1 orang.
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data. 2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3) Jaminan keakuratan data.
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
14	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang Pelayanan Publik; 2) Ruang Pengajaran SUPM Tegal, Jl. Martoloyo Po Box 22 Tegal Timur Kota Tegal 3) Website : https://ppid.kkp.go.id/upt/supm-tegal/, atau 4) Website lapor : https://lapor.kkp.go.id/; 5) E-mail : supm.tegal@kkp.go.id 6) Kotak Pengaduan Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal, Jl. Martoloyo Po Box 22 Tegal Timur Kota Tegal

7.3.8 EVALUASI KINERJA PELAYANAN

Pelaksana pelayanan Uji Kompetensi Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal terdiri dari pejabat dan/ atau pegawai Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan Legalisir dan Pemagangan/PKL 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 Kepala SUPM Tegal secara berkala.

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Legalisir dan PKL/Pemagangan sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan berdasarkan dengan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu.

Kepala SUPM Tegal menetapkan tim yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja penerapan Standar Pelayanan SUPM Tegal Tegal. 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 Tegal, maka SUPM Tegal harus menindaklanjuti sehingga penerapan Standar Pelayanan Pelatihan SUPM Tegal dapat berjalan sesuai ketentuan.

Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana Standar Pelayanan Pelatihan SUPM Tegal dilakukan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Mekanisme pelaksanaan evaluasi meliputi:

1. Waktu pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik dengan 3 bulan sekali (triwulan); Metode evaluasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil evaluasi dengan rumusan Standar Pelayanan untuk memperoleh kesimpulan tentang keberhasilan kinerja pelaksana pelayanan;
2. Evaluasi harus melibatkan para *stakeholder*, khususnya penerima layanan;
3. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan SUPM Tegal sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB V MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN

5.1. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksana pelayanan Legalisir Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal terdiri dari pejabat dan/ atau pegawai Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan Legalisir dan Pemagangan 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 Kepala SUPM Tegal secara berkala.

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan legalisir dan pemagangan/PKL SUPM Tegal dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan berdasarkan dengan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu.

Kepala SUPM Tegal menetapkan tim yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja penerapan Standar Pelayanan Legalisir dan Pemagangan/PKL. 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 Legalisir dan Pemagangan/PKL, maka SUPM Tegal harus menindaklanjuti sehingga penerapan Standar Pelayanan Legalisir dan Pemagangan/PKL dapat berjalan sesuai ketentuan.

Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana Standar Pelayanan Legalisir dan Pemagangan/PKL dilakukan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Mekanisme pelaksanaan evaluasi meliputi:

1. 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;
2. Evaluasi harus melibatkan para *stakeholder*, khususnya penerima layanan;
3. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan Uji Kompetensi SUPM Tegal sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

5.2. Sanksi *Reward* dan *Punishment*

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan berasaskan yakni asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Reward diberikan kepada petugas pelayanan yang memberikan pelayanan dengan baik, tepat waktu, dan bertanggung jawab dengan predikat *man of the month* atas kinerja yang telah diberikan dan nantinya mendapat sertifikat dan pemberian hadiah yang akan diserahkan oleh Kepala Balai.

Selain *reward* yang diberikan kepada petugas pelayanan, *punishment* juga diberikan jika petugas layanan kedapatan tidak memberikan layanan dengan baik dan mengabaikan pengguna layanan. *Punishment* yang diberikan berupa teguran lisan sampai teguran tertulis didasarkan besar kesalahan yang dibuat. Jika sampai 3 (tiga) kali teguran lisan dan 3 (tiga) kali teguran tertulis tidak ada perubahan sikap pemberi layanan maka petugas layanan dilakukan penggantian.

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan jika batas waktu pemberian sertifikat pelatihan yang dijanjikan sesuai standar pelayanan belum diterima pada waktu yang dijanjikan. Kompensasi diberikan berupa pengiriman sertifikat langsung ke alamat pengguna layanan,

BAB VI PENUTUP

Standar Pelayanan Legalisir dan Pemagangan/PKL Tegal berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelaksanaan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan minimal Legalisir dan Pemagangan/PKL untuk menjamin mutu pelaksanaan Legalisir dan Pemagangan/PKL Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal.

Dengan diberlakukannya Standar Pelayanan Legalisir dan Pemagangan/PKL ini, diharapkan kualitas pelayanan semakin baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.