

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON

JALAN MARTHA ALFONS, POKA KODE POS 97233 TELUK AMBON TELEPON (0911) 322710, FAKSIMILE (0911) 322711

> Website: bp3ambon-kkp.org Email: BPPP_ambon@kkp.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON NOMOR: KEP.76/BPPP.AMB/OT.210/I/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN (BPPP) AMBON TAHUN ANGGARAN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

- Menimbang :1. 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 Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon.
 - 2. Bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas unit kerja pelayanan pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan publik;

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 - 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik.
 - 3. PERMEN-KP Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik dii Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
 - 4. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 06MEN-SJ/KP.430/IX/2020 tanggal 21 September 2020 tentang Pemberhentian dari dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Administrasi lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.
 - 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 87/PERMEN/2020 tanggal 28 Desember 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan

Memperhatikan	:Surat	Pengesahan	DIPA	Nomor	:	SP	DIPA-032.12.2.238755/2022
	tangg	jal 17 Novemb	er 2021	1.			

Menetapkan.....

Menetapkan

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN

PERIKANAN AMBON

KESATU

Menetapkan Standar Pelayanan Publik lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari

Keputusan

KEDUA

Setiap Pegawai Negeri Sipil/Calon Pegawai Negeri Sipil,tenaga kontrak yang melakukan tugas di bidang pelayanan wajib mematuhi Standar Pelayanan dimaksud

KETIGA

Setiap unit kerja yang melakukan tugas pelayanan publik wajib melakukan review dan membuat laporan terhadap penerapan standar pelayanan publik kepada Kepala Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon

KEEMPAT

Keputusan ini berlaku sejak tangal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Ambon

BALAI PELATIKAN DAI Penyuluhan Perikanan -

SLIK INDO

Pada Tanggal: 5 Januari 2022

Kepala Balai Selaku Kuasa Pengguna Anggaran

Abubakar, 6.St.Pi, M.Si IP. 19780427 200312 1 001







STANDAR PELAYANAN

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KP
PUSAT PELATIHAN DAN PENYULUHAN KP
BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON

STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN PUBLIK BPPP AMBON

1.1 PENGERTIAN UMUM

Dalam Standar Pelayanan Pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon ini dimaksud dengan:

- Standar Pelayanan Pelatihan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon;
- Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan 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 penyelnggara 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 harrus 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 penyelenadalah kemampuan ggaraan 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 untk 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 susuai dengan standar pelayanan publik;
- 18. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguraguan 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;

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.

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon 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. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh BPPP Ambon adalah pelayanan pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi di bidang kelautan dan perikanan.

Reformasi birokrasi yang telah dicanangkan dan diimplementasikan, mengharuskan setiap satuan kerja untuk lebih transparan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pemberi layanan harus dapat memberikan infomasi-infoormasi 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 di bidang pelatihan, BPPP Ambon memandang perlu dan berkomitmen untuk disusun, ditetapkan dan diimplementasikanya suatu Standar Pelayanan Pelatihan. Standar Pelayanan Pelatihan adalah tolak ukur kinerja pelayanan pelatihan yang diselenggarakan oleh unit kerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan, penetapan, dan implementasi Standar Pelayanan Pelatihan dimaksudkan:

- Sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja di lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon dalam pelaksanaan pelayanan terkait pelayanan kepada masyarakat pengguna (government to citizen) dalam pelaksanaan pelatihan;
- 2. Sebagai tolok ukur kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon;

Adapun tujuanya adalah untuk memastikan bahwa disetiap pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terpenuhi kondisi minimal yang dibutuhkan untuk menjamin terselenggarakanya proses pelayanan yang memadai.

1.3. SASARAN

Sasaran Standar Pelayanan Pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon adalah:

- Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelanggaraan pelayanan publik di lingkungan BPPP Ambon;
- 2. Terwujudnya sistem penyelanggaraan pelayanan publik BPPP Ambon yang layak, sesuai dengan asas-asas umum kepemerintahan/ 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

lingkup Standar Pelayanan Pelatihan ini meliputi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan, produk pelayanan, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang kompetensi dan jumlah pelaksana, pengawasan dan pembinaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-rauan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Pelayanan BPPP Ambon sesuai tugas dan fungsinya berdasarkan Permen KP No 33 Tahun 2017 yang merupakan perubahan atas Permen KP No.32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah melaksanakan bimbingan serta pelatihan teknis dan manajerial di bidang teknis kelautan dan perikanan berupa Pelatihan Basic Safety Trainning (BST).

II. VISI, MISI, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai fungsinya, pelayanan publik dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon mengacu pada:

2.1. VISI

Terciptanya sumberdaya manusia perikanan professional, bertanggungjawab terhadap lingkungan dan kelestarian sumberdaya perikanan dan kelautan

2.2. MISI

- Meningkatkan profesionalisme sumberdaya manusia Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon;
- 2. Meningkatkan daya guna sarana dan prasarana pelatihan dan penyuluhan
- Menjalin hubungan kerjasama dengan lembaga pendidikan perikanan serta mewujudkan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon sebagai mitra masyarakat perikanan.

2.3. MOTTO PELAYANAN

- 1. Tanggap
- 2. Cepat
- 3. Mudah
- 4. Kompeten

2.4. MAKLUMAT PELAYANAN

"Kami Penyelenggara Pelayanan Publik BPPP Ambon, menyatakan:

- 1. Sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- 2. 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"

III. STANDAR PELAYANAN

3.1. DASAR HUKUM

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

- 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2. PP No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
- 3. PP No. 19 Tahun 2006 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan
- 4. Peraturan Menteri PAN No.PER/20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan
- 5. Standar Pelayanan Publik
- 6. Permen PAN No.13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan partisipasi masyarakat
- 7. Permen KP No. 02 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 8. Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun
 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan
 Perikanan.

3.2 PERSYARATAN

Persyaratan untuk pelayanan pelatihan berupa *Basic Safety Training* (BST) mengacu kepada ketentuan-ketentuan peraturan perundangan sesuai dasar hukum adalah sebagai berikut:

- 1. Umur tidak kurang dari 16 tahun;
- 2. Berijazah minimal SLTP/Madrasah Tsanawiyah (MTs);
- 3. Sertifikat Kesehatan pelaut dari Rumah Sakit atau Lembaga keseahatan lainnya yang mendapat pengakuan/penetapan/penunjukan dari dokter yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut;
- 4. Surat kenal lahir/Akte kelahiran;
- 5. Tanda pengenal yang sah, KTP/SIM;
- 6. Lulus seleksi penerimaan peserta pelatihan.

3.3. SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR

Sistem pelayanan publik yang digunakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon adalah sistem manajemen mutu ISO.9001-2015. Mekanisme pelayanan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di masing-masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis , administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP dibuat untuk menghindari variasi tindakan yang tidak perlu dalam pelaksanaan suatu kegiatan agar organisasi dapat berfungsi efektif dan efisien. Pada perspektif eksternal organisasi, SOP dapat memberikan kepastian hukum dan transaparansi, sedang di internal organisasi, SOP akan memperjelas pesyaratan dan target pekerjaan serta memberikan informasi rinci berkenaan dengan apa yang dilakukan oleh pejabat/pegawai dalam situasi yang dihadapi serta sesuai dengan arapan/ tujuan organisasi. Adapun system mekanisme dan prosedur standar pelayanan dibawah ini:

- Calon peserta mengisi form pendaftaran di Unit Pelayanan Terpadu / Aplikasi SiPintar selama 10 menit
- 2. Petugas pelayanan menerima pendaftar calon peserta pelatihan BST selama 5 menit
- 3. Petugas pelayanan melakukan verifikasi persyaratan calon peserta selama 15 menit
- 4. Calon peserta yang memenuhi persyaratan diinput ke aplikasi Simponi selama 30 menit
- 5. Calon peserta membayar biaya pelatihan BST via Bank atau kantor Pos selama 5 hari
- 6. Calon peserta langsung melakukan konfirmasi pembayaran ke Sekretariat / Unit Pelayanan Terpadu selama 10 menit
- 7. Petugas pelayanan memberikan informasi penetapan nama calon peserta dan jadwal pelatihan BST selama 35 menit
- 8. Pelaksanaan pelatihan BST selama 8 hari
- 9. Dilakukan evaluasi pelatihan BST selama 30 menit

- 10. Keputusan / penetapan kelulusan Pelatihan BST selama 1 hari
- 11. Pengurusan sertifikat ke Ditkapel-Ditjen Hubla selama 3 hari
- 12. Penandatanganan dan penerimaan sertfikat BST selama 2 hari

3.4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian pelayanan:

- 1. Pelatihan dilaksanakan selama 8 (delapan) hari
- 2. Sertifikat diberikan selambat-lambatnya 14 (empat belas hari) setelah dinyatakan lulus pelatihan

3.5. BIAYA/ TARIF

Biaya/ tarif yang dikenakan kepada peserta pelatihan di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon didasarkan pada PP No. 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan, biayanya sebesar Rp. 1.400.000,00 per orang per 8 hari. Biaya tersebut digunakan untuk :

- 1. ATK;
- 2. Bahan komputer;
- 3. Penggadaan bahan ajar;
- 4. Penggadaan laporan;
- 5. Seminar Kit;
- 6. Bahan Praktek;
- 7. Honor panitia penyelenggara;
- 8. Penggantian sertifikat ke Hubla;
- 9. Pencucian Wearpack;
- 10. Honor pelatih.

Biaya belum termasuk konsumsi dan akomodasi.

3.6. PRODUK PELAYANAN

Produk pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon didasarkan pada Permen KP No. 33 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan berupa Pelatihan *Basic Safety Training* (BST)

3.7. SARANA, PRASARANA DAN/ ATAU FASILITAS

Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon, meliputi:

- Ruangan/ konter pelayanan (sekretariat BST) yang dilengkapi dengan fasilitas informasi, customer service, ruang tunggu ber-AC, sarana pengaduan, dan penyampaian sarana maupun kritik;
- 2. Sumber Daya Manusia yang Kompeten;
- 3. Peralatan Pelatihan Basic Safety Training (BST) sesuai ketentuan dalam IMO Model Course 1.13, 1.19, 1.20, 1.21;
- 4. Ruang Kelas Pelatihan ber-AC

3.8. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Kompetensi petugas pelaksana untuk melakukan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terdiri dari 1 (satu) fungsional umum, 2 (dua) fungsional tertentu yang semuanya sudah memiliki kompetensi dibidang administrasi.

Berikut adalah profil petugas pelaksana untuk melakukan pelayanan publik

No	Nama	Lulusan	Jabatan
1.	Fajar Ren, El	S2, Manajemen Perikanan	Petugas Pelaksana
2.	Moh. Arief Hidayat	S1, Perikanan	Petugas Pelaksana
3.	Rizky Irawan Attamimi	S1, Informatika	Petugas Pelaksana

3.9. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh pejabat eselon IV. Pengawasan terhadap pejabat eselon IV dilakukan oleh pejabat eselon III, dan pejabat eselon III dilakukan oleh pejabat eselon II, selanjutnya kepala pusat sebagai pejabat eselon II diawasi oleh Kepala BRSDM KP selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan tersebut diawasi oleh Inspektorat Jenderal KKP.

3.10. PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon mempunyai mekanisme pengaduan, saran dan masukan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai hak sebagai berikut:

- 1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- 2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- 3. Mendapat perlindungan dan/ atau pemenuhan pelayanan;
- Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- 5. Memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 6. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 7. Melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan;
- 8. Mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan

Pengaduan dapat diajukan oleh setiap penerima layanan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak dilayani sedangkan tanggapan terhadap pengaduan tersebut dilaksanakan paling lambat 14 (empat belas) hari setelah menerima pengaduan.

Pengaduan dapat dilakukan dengan cara:

- 1. Pengaduan secara tertulis di kotak pengaduan/ saran memuat;
 - 1. Identitas lengkap pengadu;
 - 2. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - 3. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - 4. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
 - Pengaduan melalui telefon/sms/whatsapp di nomor 082197641208 dan melalui website Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon di www.bp3ambon-kkp.org

Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduanya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.

3.11. JUMLAH PELAKSANA

Jumlah pelaksana untuk melakukan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terdiri dari 1 (satu) fungsional Widyaiswara, 5 (lima) fungsional Instruktur dan 7 (tujuh) pelaksana.

3.12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan. Waktu yang dijanjikan adalah 35 menit untuk pelayanan pendaftaran BST. Apabila BPPP Ambon tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, maka BPPP Ambon akan memberikan kompensasi berupa ballpen dan blocknote kepada yang bersangkutan.

3.13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN

Jaminan terhadap keabsahan bahwa yang dilayankan adalah kegiatan yang resmi adalah adanya sertifikat BST yang dikeluarkan oleh Direktorat Perkapalan dan Kepelautan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia setelah peserta lulus kegiatan BST ini. Dokumen yang dikirimkan melalui kurir atau pos akan diganti apabila dokumen yang dikirimkan mengalami kerusakan dalam perjalanan.

3.14 EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN

Pelaksana pelayanan pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon terdiri dari pejabat dan/ atau pegawai Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan pelatihan 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 public.

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 BPPP Ambon secara berkala.

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan pelatihan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon 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 Balai menetapkan tim yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja penerapan Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui komitmen pelaksana layanan dalam mendukung keberhasilan pencapaian dan dampak pelayanan yang diselenggarakan. Jika hasil evaluasi masyarakat terdapat kekurangan sesuai Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon, maka BPPP Ambon harus menindaklanjuti sehingga penerapan Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon dapat berjalan sesuai ketentuan. Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana standar pelayanan pelatihan Basic Safety Training BPPP Ambon dilakukan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Mekanisme pelaksanaan evaluasi meliputi :

- Waktu pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala oleh Tim 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. Standar Pelayanan Pelatihan BPPP Ambon sekaligus untuk peningkatan kualitas Evaluasi harus melibatkan para stakeholder, khususnya penerima layanan;
- 3. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan pelayanan publik.

