



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN

JALAN GUBERNUR H. A. BASTARI NO. 08 JAKABARING-PALEMBANG
TELPON : (0711) 5649600 FAKSIMILI : (0711) 5649601
LAMAM : www.bp3upalembang.kkp.go.id POS ELEKTRONIK : tata.naskah@yahoo.com

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
NOMOR : 1569/BRSDMKP/BRPPUPP/KP.510/IV/2019

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA BALAI RISET PERIKANAN
PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN
Nomor : 126/BRSDMKP/BRPPUPP/KP.510/II/2019

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LABORATORIUM PENGUJIAN
BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM
DAN PENYULUHAN PERIKANAN

KEPALA BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM
DAN PENYULUHAN PERIKANAN

- Menimbang :**
1. Bahwa untuk pelayanan jasa laboratorium pengujian kepada masyarakat pengguna, maka perlu adanya ketetapan tentang standar pelayanan publik terkait laboratorium pengujian Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan;
 2. Bahwa penetapan standar pelayanan diawali dengan penyusunan penetapan standar pelayanan publik;
 3. Bahwa untuk itu, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai.
- Mengingat :**
1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 24/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan;
 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia 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.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK LABORATORIUM PENGUJI BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN;
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik lingkup Laboratorium Penguji Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- 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 pelayanan publik wajib melakukan review dan membuat laporan terhadap penerapan standar pelayanan publik ke Kepala Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan;
- KEEMPAT : Pada saat keputusan ini mulai berlaku, keputusan Kepala Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan Nomor : 126/BRSDMKP/BRPPUPP/KP.510/II/2019 tentang Standar Pelayanan Publik Laboratorium Penguji Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang
Pada Tanggal : 12 April 2019
Kepala Balai Riset Perikanan Perairan
Umum dan Penyuluhan Perikanan,



Dr. Arif Wibowo, SP., M.Si

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM
DAN PENYULUHAN PERIKANAN**

No.	Komponen Standar Pelayanan		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
			2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
			3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
			4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 24/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan;
			5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia 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;
			6. SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.
2	Persyaratan	:	1. Menandatangani Surat Permohonan Pendaftaran Sampel
			2. Fotocopy Kartu Tanda Peduduk/Identitas Lainnya
			3. Memberikan Nomor Kontak yang dapat Dihubungi
3	Prosedur	:	1. Pelanggan mengisi form pendaftaran sampel dan menyerahkan sampel uji ke petugas
			2. Petugas melakukan verifikasi dan pengkodean sampel dan bukti penyerahan sampel ke pelanggan
			3. Pelanggan menerima form bukti penyerahan sampel dan informasi pengambilan Laporan Hasil Uji
			4. Penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU)
			5. Pelanggan mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Blanko Saran
4	Jangka Waktu Pelayanan	:	15 (lima belas hari kerja) hari kerja sejak permohonan diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas
5	Biaya/Tarif	:	Mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 75 Tahun 2015
6	Produk Layanan	:	Laporan Hasil Uji (LHU)

7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Tim Penanganan Pengaduan BRPPUPP Palembang, Jl. Gubernur H.A. Bastari No.08 Jakabaring Palembang, 30252
			1. Telp. (0711) 5649593; (0711) 5649600
			2. Email : lab.uji.bp3u@gmail.com
			3. Website Lapor: https://www.lapor.go.id
			4. Kotak Pengaduan
8	Sarana dan Prasarana	:	1. Lobby pelayanan publik, tempat pendaftaran sampel, tempat pengisian daya, tempat wifi gratis, tempat parkir pelanggan, ruang konsultasi dan pengaduan, arena bermain anak, ruang laktasi, lajur disabilitas, ruang keamanan, toilet dan musholla;
			2. Meja dan kursi petugas pelayanan publik, kursi tunggu, komputer, printer scanner, papan pengumuman;
			3. Poster/leaflet/brosur (prosedur, maklumat, papan nama petugas);
			4. Petugas pelayanan mengenakan selendang khusus.
9	Kompetensi Pelaksana	:	1. Menguasai aplikasi komputer dibidangnya;
			2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan ramah;
			3. Memahami kode etik Pegawai BRPPUPP Palembang;
			4. Menguasai bahasa indonesia dan bahasa lokal/daerah.
10	Pengawasan Internal	:	Pengendalian dilakukan oleh Kepala BRPPUPP Palembang dan Kepala Seksi Pelayanan Teknis dan Sarana BRPPUPP Palembang
11	Jumlah Pelaksana	:	1 Tim Pelayanan (Operator dan Verifikator)
12	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan sesuai Standar	:	Sanggup menyelenggarakan pelayanan laboratorium pengujian sesuai dengan:
			1. Maklumat Pelayanan BRPPUPP Palembang;
			2. Komitmen Pelayanan;
			3. Semboyan Pelayanan PRIMA (Profesional, Ramah, Informatif, Mudah, Akuntabel);
			4. Kode Etik BRPPUPP Palembang;
			5. Kompensasi Pelayanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam Bentuk Komitmen untuk Memberikan Rasa Aman Bebas dari	:	<p style="text-align: center;">KOMITMEN PELAYANAN</p> <p>Dengan ini kami menyatakan sanggup melaksanakan pelayanan dan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p>

	Bahaya dan Resiko Keragu-Raguan		<p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>“ Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, senantiasa memberikan pelayanan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dan bersedia untuk melakukan perbaikan pelayanan apabila tidak menepati kami siap memberikan kompensasi dan menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku”.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi kinerja dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia 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

Ditetapkan di : Palembang
 Pada Tanggal : 12 April 2019
 Kepala Balai Riset Perikanan Perairan
 Umum dan Penyuluhan Perikanan,



Dr. Arif Wibowo, SP., M.Si