

# MANUAL BOOK

KETENTUAN DASAR PENGGUNAAN INOVASI

## LAB-IKAN

*Layanan Belajar Ikan*

**Balai Benih Ikan Lokal (BBIL)**

**Dinas Kelautan dan Perikanan**

**Kota Pangkalpinang**

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Inovasi Daerah Pelayanan Publik

Tahun 2026 | Kode: PKP-LAB-IKAN-2026

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Manual Book Ketentuan Dasar Penggunaan Inovasi LAB-IKAN (Layanan Belajar Ikan). Dokumen ini disusun sebagai panduan resmi bagi seluruh pengguna, mitra, dan pemangku kepentingan yang menggunakan layanan inovasi LAB-IKAN di Balai Benih Ikan Lokal (BBIL) Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang.

LAB-IKAN merupakan inovasi layanan edukasi perikanan terpadu yang mengintegrasikan kegiatan pembelajaran tatap muka di BBIL dengan media digital, sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Inovasi ini lahir dari komitmen Dinas Kelautan dan Perikanan untuk mengoptimalkan fungsi BBIL sebagai pusat pembelajaran perikanan yang terbuka, inklusif, dan berkelanjutan.

Manual book ini menguraikan secara rinci ketentuan, prosedur, hak dan kewajiban pengguna, serta tata tertib dalam memanfaatkan layanan LAB-IKAN. Kami berharap panduan ini dapat memberikan kemudahan dan kejelasan bagi semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan inovasi ini.

Atas kerja sama dan dukungan semua pihak, kami mengucapkan terima kasih.

Pangkalpinang, 2026  
Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan  
Kota Pangkalpinang

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar2

Daftar Isi3

BAB I - Ketentuan Umum dan Profil LAB-IKAN4

BAB II - Jenis Layanan dan Program6

BAB III - Prosedur Pendaftaran dan Akses Layanan9

BAB IV - Hak dan Kewajiban Pengguna11

BAB V - Ketentuan Penggunaan Fasilitas BBIL13

BAB VI - Tata Tertib Kunjungan dan Pelatihan14

BAB VII - Ketentuan Penggunaan Platform Digital15

BAB VIII- Mekanisme Pengaduan dan Umpan Balik16

BAB IX - Ketentuan Kemitraan17

BAB X - Sanksi dan Pemberlakuan18

# BAB I - KETENTUAN UMUM DAN PROFIL LAB-IKAN

## 1.1 Dasar Hukum

Inovasi LAB-IKAN dilaksanakan dengan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 9 Tahun 2015;
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2015 tentang Ketahanan Pangan dan Gizi;
- Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perikanan;
- Permen PAN-RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang tentang RPJMD;
- Rencana Strategis Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang Tahun

## 1.2 Profil Inovasi

<b>Nama Inovasi</b>	LAB-IKAN (Layanan Belajar Ikan)
<b>Nomor Registrasi</b>	PKP-LAB-IKAN-2026
<b>Kategori</b>	Inovasi Pelayanan Publik
<b>Jenis Inovasi</b>	Hybrid (Digital dan Non-Digital)
<b>Instansi Penyelenggara</b>	Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang
<b>Unit Pelaksana</b>	Balai Benih Ikan Lokal (BBIL)
<b>Inisiator</b>	Ajie Prayoga - UPTD BBIL DKP Kota Pangkalpinang
<b>Alamat Operasional</b>	Jl. Laksamana Malahayati, Kota Pangkalpinang
<b>Status Implementasi</b>	Sedang Berjalan (On-Going) sejak Juli 2024
<b>Tahun Penuh</b>	Tahun Anggaran 2025-2026

## 1.3 Definisi dan Pengertian

Dalam manual book ini yang dimaksud dengan:

1. LAB-IKAN adalah Layanan Belajar Ikan, inovasi layanan edukasi dan pelatihan perikanan terpadu yang diselenggarakan di BBIL Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang.
2. BBIL adalah Balai Benih Ikan Lokal, unit pelaksana teknis produksi benih ikan sekaligus pusat edukasi perikanan.
3. Pengguna Layanan adalah setiap perorangan, lembaga, instansi, atau kelompok yang memanfaatkan layanan LAB-IKAN.

4. Peserta Kunjungan adalah pengguna yang mengikuti program kunjungan edukatif di BBIL.
5. Peserta Pelatihan adalah pengguna yang mengikuti program bimbingan teknis (Bimtek) atau pelatihan yang diselenggarakan LAB-IKAN.
6. Pengelola adalah UPTD BBIL beserta staf yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang untuk mengelola layanan LAB-IKAN.
7. Platform Digital adalah media daring berupa website, media sosial, dan sistem pendaftaran online yang digunakan dalam penyelenggaraan LAB-IKAN.
8. GAP (Good Aquaculture Practices) adalah praktik budidaya ikan yang baik dan benar sesuai standar yang ditetapkan.

## 1.4 Nilai-Nilai IKAN

---

*LAB-IKAN beroperasi berlandaskan nilai-nilai: INOVATIF - selalu menghadirkan pendekatan baru; KREATIF - menyajikan konten dan metode pembelajaran yang menarik; ANDAL - memberikan informasi teknis yang valid dan dapat dipercaya; NYATA - berorientasi pada dampak dan hasil nyata bagi masyarakat.*

## BAB II - JENIS LAYANAN DAN PROGRAM

### 2.1 Layanan Kunjungan Edukatif

LAB-IKAN membuka layanan kunjungan edukasi terstruktur yang dipandu oleh penyuluh perikanan dan tenaga ahli berpengalaman.

#### Segmentasi Peserta Kunjungan:

Segmen Peserta	Program yang Tersedia	Durasi
Siswa SD/MI	Pengenalan jenis ikan, siklus hidup ikan, makan ikan bergizi	2-3 jam
Siswa SMP/MTs	Dasar budidaya ikan, kualitas air, ekosistem perairan	3-4 jam
Siswa SMA/SMK/MA	Teknik pembenihan, manajemen kolam, kewirausahaan perikanan	4-6 jam
Mahasiswa	Riset perikanan, PKL, magang, teknik budidaya lanjutan	Sesuai program
Calon Pembudidaya	Budidaya ikan dari hulu ke hilir, perizinan usaha	1 hari penuh
Masyarakat Umum	Budidaya skala rumah tangga, konsumsi ikan bergizi	2-3 jam
Pelaku Usaha Perikanan	Optimasi produksi, pemasaran, jaringan usaha	Sesuai kebutuhan

### 2.2 Program Pelatihan dan Bimbingan Teknis (Bimtek)

Program pelatihan praktikal dilaksanakan berkala di BBIL menggunakan fasilitas kolam percontohan. Materi pelatihan mencakup:

- Teknik pembenihan ikan lokal (nila, lele, gurame, dan ikan khas Bangka Belitung);
- Manajemen kualitas air kolam budidaya;
- Nutrisi dan pakan ikan yang optimal;
- Pengendalian hama dan penyakit ikan;
- Manajemen panen dan pasca-panen;
- Pemasaran hasil perikanan dan pengembangan usaha.

#### Jadwal Penyelenggaraan Pelatihan:

Jenis Pelatihan	Frekuensi	Kapasitas Peserta	Biaya
Bimtek Dasar Budidaya Ikan	Triwulan (3x/tahun)	Maks. 30 orang	Gratis
Bimtek Pembenihan Ikan	Semester (2x/tahun)	Maks. 20 orang	Gratis

Bimtek Kualitas Air & Pakan	Triwulan (3x/tahun)	Maks. 25 orang	Gratis
Bimtek Pasca-Panen & Pemasaran	Semester (2x/tahun)	Maks. 30 orang	Gratis
Pelatihan Khusus Sekolah/PT	Sesuai permintaan	Sesuai kebutuhan	Gratis

## 2.3 Layanan Informasi dan Konsultasi Teknis

LAB-IKAN menyediakan layanan konsultasi teknis perikanan secara langsung (tatap muka) maupun melalui platform digital. Konsultasi mencakup:

- Konsultasi pemilihan jenis ikan budidaya yang sesuai kondisi lokal;
- Konsultasi teknis manajemen kolam dan kualitas air;
- Informasi akses benih ikan unggul dari BBIL;
- Konsultasi perizinan dan regulasi usaha perikanan;
- Informasi peluang kemitraan dan pasar produk perikanan.

## 2.4 Layanan Konten Digital Edukatif

LAB-IKAN memproduksi dan mendistribusikan konten digital melalui berbagai platform:

- Video tutorial teknik budidaya ikan yang dipublikasikan di YouTube dan media sosial;
- Infografis dan leaflet digital tentang gizi ikan dan teknik budidaya;
- Konten edukasi rutin di Instagram, Facebook, dan WhatsApp Group;
- Artikel dan panduan teknis di website resmi Dinas Kelautan dan Perikanan.

## 2.5 Layanan Magang dan PKL

LAB-IKAN menyediakan wahana magang dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa dan siswa SMK yang berminat di bidang perikanan, dengan dukungan tenaga ahli BBIL dan mitra perguruan tinggi.

## BAB III - PROSEDUR PENDAFTARAN DAN AKSES LAYANAN

### 3.1 Alur Pendaftaran Kunjungan Edukatif

Prosedur pendaftaran kunjungan edukatif ke BBIL:

- Calon peserta atau lembaga/sekolah mengisi formulir pendaftaran online melalui website resmi atau formulir digital yang tersedia di media sosial LAB-IKAN;
- Pengelola LAB-IKAN melakukan konfirmasi ketersediaan jadwal dalam waktu maksimal 2 (dua) hari kerja;
- Peserta menerima konfirmasi resmi beserta informasi detail kunjungan (jadwal, jumlah peserta yang diperbolehkan, perlengkapan yang perlu dibawa);
- Pada hari pelaksanaan, peserta wajib hadir tepat waktu sesuai jadwal yang telah dikonfirmasi;
- Peserta melakukan absensi dan registrasi ulang di BBIL;
- Kegiatan kunjungan dilaksanakan dipandu oleh penyuluh perikanan/tenaga ahli BBIL;
- Di akhir kunjungan, peserta mengisi formulir evaluasi kepuasan layanan.

### 3.2 Alur Pendaftaran Pelatihan/Bimtek

- Pendaftaran dilakukan melalui sistem pendaftaran online, WhatsApp Group LAB-IKAN, atau datang langsung ke BBIL;
- Peserta mengisi formulir pendaftaran dengan data lengkap (nama, institusi/pekerjaan, nomor kontak, pengalaman budidaya);
- Pengelola melakukan seleksi kelengkapan data dan menyampaikan konfirmasi diterima/tidak dalam 3 hari kerja;
- Peserta yang diterima memperoleh informasi jadwal, lokasi, dan materi pelatihan;
- Peserta wajib hadir pada seluruh sesi pelatihan yang telah ditetapkan;
- Peserta yang menyelesaikan pelatihan mendapatkan sertifikat keikutsertaan dari Dinas Kelautan dan Perikanan.

### 3.3 Syarat dan Ketentuan Pendaftaran

*Ketentuan Umum: Layanan LAB-IKAN bersifat GRATIS dan terbuka untuk masyarakat umum. Tidak dipungut biaya apapun dalam seluruh program yang diselenggarakan oleh LAB-IKAN.*

#### Persyaratan Umum Pendaftaran:

- Mengisi formulir pendaftaran secara lengkap dan benar;
- Menyertakan identitas diri/surat pengantar institusi yang valid;
- Untuk kunjungan kelompok, jumlah peserta minimal 10 orang dan maksimal 50 orang per sesi (kecuali atas kesepakatan khusus);

- Untuk peserta pelatihan individual, pendaftaran dilakukan paling lambat 5 hari kerja sebelum pelaksanaan;
- Peserta di bawah umur (anak sekolah) wajib didampingi oleh guru atau orang tua/wali.

### **Persyaratan Khusus Program Magang/PKL:**

- Melampirkan surat resmi dari institusi (sekolah/ perguruan tinggi);
- Melampirkan proposal/rencana kegiatan PKL/magang;
- Memperoleh persetujuan tertulis dari Kepala BBIL;
- Menandatangani MoU/perjanjian kerjasama antara institusi dengan BBIL.

## **3.4 Pembatalan dan Penjadwalan Ulang**

---

- Pembatalan kunjungan/pelatihan harus diberitahukan maksimal 2 hari kerja sebelum pelaksanaan;
- Pembatalan kurang dari 2 hari kerja sebelum pelaksanaan wajib disertai alasan yang dapat dipertanggungjawabkan;
- Pengelola berhak melakukan penjadwalan ulang apabila terdapat kondisi darurat atau force majeure;
- Penjadwalan ulang atas inisiatif pengelola akan diberitahukan kepada peserta sesegera mungkin.

## BAB IV - HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA

### 4.1 Hak Pengguna Layanan LAB-IKAN

#### Hak Umum Seluruh Pengguna:

- Mendapatkan pelayanan yang ramah, profesional, dan non-diskriminatif tanpa memandang latar belakang;
- Memperoleh informasi yang akurat, lengkap, dan terkini terkait layanan, jadwal, dan program LAB-IKAN;
- Mendapatkan bimbingan dari tenaga ahli perikanan yang kompeten selama kegiatan berlangsung;
- Menyampaikan pertanyaan, masukan, dan pengaduan terkait layanan kepada pengelola LAB-IKAN;
- Mendapatkan respons atas pengaduan atau masukan dalam waktu maksimal 3 hari kerja;
- Mendapatkan sertifikat keikutsertaan setelah menyelesaikan program pelatihan;
- Mengakses konten digital edukatif LAB-IKAN yang dipublikasikan secara bebas dan gratis.

#### Hak Khusus Peserta Pelatihan:

- Mendapatkan modul/materi pelatihan dalam bentuk cetak atau digital;
- Melakukan praktik langsung di kolam percontohan BBIL di bawah pengawasan instruktur;
- Mendapatkan pendampingan teknis pasca-pelatihan melalui WhatsApp Group;
- Memperoleh akses informasi tentang benih ikan unggul dari BBIL dengan harga subsidi.

#### Hak Khusus Peserta Magang/PKL:

- Mendapatkan pembimbing lapangan yang berpengalaman dari staf BBIL;
- Mengakses fasilitas BBIL yang relevan dengan tujuan magang/PKL;
- Mendapatkan surat keterangan magang/PKL yang sah dari Kepala BBIL;
- Mendapatkan penilaian dan umpan balik atas kinerja selama magang/PKL.

### 4.2 Kewajiban Pengguna Layanan LAB-IKAN

#### Kewajiban Umum:

- Memberikan data dan informasi yang benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan pada saat pendaftaran;
- Hadir tepat waktu sesuai jadwal yang telah disepakati;
- Menjaga ketertiban, kebersihan, dan keamanan lingkungan BBIL selama kunjungan;
- Mematuhi seluruh tata tertib dan ketentuan yang berlaku di BBIL;
- Menghormati sesama pengguna layanan, tenaga ahli, dan staf BBIL;
- Bertanggung jawab atas kerusakan fasilitas BBIL yang disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan pengguna;

- Tidak menggunakan informasi/data yang diperoleh dari BBIL untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Kepala Dinas.

#### **Kewajiban Khusus Peserta Pelatihan:**

- Mengikuti seluruh rangkaian sesi pelatihan yang telah ditetapkan (minimal kehadiran 80%);
- Mengerjakan tugas atau praktik yang diberikan oleh instruktur dengan sungguh-sungguh;
- Mengisi formulir evaluasi pada setiap akhir sesi pelatihan.

#### **Kewajiban Peserta Magang/PKL:**

- Melaksanakan kegiatan magang/PKL sesuai rencana yang telah disetujui;
- Membuat laporan harian/mingguan kegiatan magang kepada pembimbing lapangan;
- Menjaga kerahasiaan data teknis dan informasi internal BBIL;
- Menyerahkan laporan akhir kepada BBIL sebagai dokumentasi.

## BAB V - KETENTUAN PENGGUNAAN FASILITAS BBIL

### 5.1 Fasilitas yang Tersedia

Fasilitas	Fungsi	Aturan Penggunaan
Kolam Percontohan	Praktik budidaya ikan	Hanya dengan pendampingan instruktur
Laboratorium Kualitas Air	Uji parameter kualitas air	Digunakan dalam program resmi LAB-IKAN
Ruang Pembelajaran	Sesi teori dan presentasi	Kapasitas maksimal 50 orang
Area Pemijahan Ikan	Demonstrasi pembenihan ikan	Hanya untuk observasi, tanpa sentuh (sesuai kesepakatan)
Peralatan Budidaya	Praktik penggunaan alat	Hanya dengan izin dan pendampingan staf

### 5.2 Larangan di Area BBIL

*Pelanggaran terhadap larangan di bawah ini dapat mengakibatkan penghentian akses layanan LAB-IKAN.*

- DILARANG memberi makan, memasukkan benda asing, atau mengganggu ikan yang ada di kolam BBIL tanpa izin;
- DILARANG mengambil/membawa pulang benih ikan, peralatan, atau bahan-bahan dari BBIL tanpa izin resmi;
- DILARANG membuang sampah, bahan kimia, atau benda asing ke dalam kolam BBIL;
- DILARANG melakukan pengambilan foto/video komersial atau keperluan publikasi tanpa izin tertulis;
- DILARANG membawa senjata tajam, minuman keras, atau bahan berbahaya lainnya;
- DILARANG merusak tanaman, infrastruktur, atau fasilitas BBIL;
- DILARANG membawa hewan peliharaan ke area BBIL.

### 5.3 Keselamatan dan Kesehatan

- Anak-anak di bawah usia 12 tahun wajib didampingi orang dewasa di semua area kolam;
- Pengguna wajib mengenakan alas kaki yang sesuai (tidak dianjurkan menggunakan sandal jepit di area kolam);
- Pengelola tidak bertanggung jawab atas kecelakaan yang terjadi akibat ketidakpatuhan terhadap ketentuan keselamatan;
- Apabila terjadi kecelakaan, segera laporkan kepada staf BBIL terdekat.

## BAB VI - TATA TERTIB KUNJUNGAN DAN PELATIHAN

### 6.1 Tata Tertib Umum

---

- Seluruh pengguna wajib mengenakan tanda pengenal/name tag selama kegiatan berlangsung di BBIL;
- Pengguna wajib mengenakan pakaian yang sopan, rapi, dan layak selama berada di area BBIL;
- Pengguna wajib menjaga kebersihan dan tidak membuang sampah sembarangan;
- Diharapkan menggunakan bahasa yang sopan dan santun dalam berkomunikasi dengan sesama pengguna dan staf BBIL;
- Pengguna yang membawa kendaraan diwajibkan memarkir di area parkir yang tersedia;
- Jam operasional layanan: Senin - Jumat pukul 08.00 - 16.00 WIB (kecuali hari libur nasional).

### 6.2 Tata Tertib Selama Sesi Kunjungan/Pelatihan

---

- Peserta wajib hadir 10 menit sebelum jadwal yang ditentukan;
- Peserta yang terlambat lebih dari 15 menit dapat dipersilakan mengikuti sesi berikutnya;
- Selama sesi berlangsung, peserta diharap menonaktifkan atau mengatur ponsel ke mode senyap;
- Peserta mengikuti arahan instruktur/penyuluh perikanan selama kegiatan berlangsung;
- Pertanyaan dapat diajukan pada sesi tanya jawab yang telah disediakan oleh instruktur;
- Peserta wajib mengisi absensi kehadiran pada setiap sesi;
- Peserta yang meninggalkan sesi sebelum selesai tanpa alasan yang sah tidak mendapatkan sertifikat.

### 6.3 Ketentuan Dokumentasi

---

- Pengguna diperkenankan mengambil foto/video untuk kepentingan pribadi dan non-komersial;
- Pengguna yang ingin menggunakan dokumentasi untuk keperluan media, publikasi, atau komersial wajib mendapatkan izin dari Kepala BBIL;
- Konten yang berhubungan dengan identitas pengguna lain tidak boleh dipublikasikan tanpa persetujuan yang bersangkutan.

## BAB VII - KETENTUAN PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL

### 7.1 Platform Digital LAB-IKAN

<b>Website Resmi</b>	Website UPTD BBIL Kota Pangkalpinang
<b>Instagram</b>	Akun resmi UPTD BBIL Kota Pangkalpinang
<b>Facebook</b>	Akun resmi Dinas Kelautan dan Perikanan
<b>WhatsApp</b>	komunikasi peserta pelatihan dan pembudidaya binaan
<b>Online</b>	Sistem pendaftaran dan pengaduan digital

### 7.2 Ketentuan Penggunaan Platform Digital

- Pengguna yang bergabung dalam WhatsApp Group LAB-IKAN wajib menggunakan nama asli yang dapat diidentifikasi;
- Dilarang menyebarkan informasi hoaks, konten SARA, atau konten yang melanggar hukum melalui platform digital LAB-IKAN;
- Dilarang menggunakan platform digital LAB-IKAN untuk promosi produk/jasa komersial tanpa izin pengelola;
- Pengguna bertanggung jawab atas setiap informasi yang disampaikan melalui platform digital LAB-IKAN;
- Pengelola berhak menghapus konten dan mengeluarkan pengguna yang melanggar ketentuan dari platform digital LAB-IKAN;
- Konten edukatif yang dipublikasikan oleh LAB-IKAN dapat dibagikan secara bebas untuk tujuan edukasi non-komersial dengan menyebutkan sumbernya.

### 7.3 Perlindungan Data Pengguna

Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang berkomitmen melindungi data pribadi pengguna layanan LAB-IKAN:

- Data pribadi pengguna yang dikumpulkan melalui formulir pendaftaran hanya digunakan untuk keperluan penyelenggaraan layanan LAB-IKAN;
- Data pengguna tidak akan disebarikan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan pengguna, kecuali diwajibkan oleh hukum;
- Pengguna berhak meminta koreksi atas data pribadi yang tidak akurat.

## BAB VIII - MEKANISME PENGADUAN DAN UMPAN BALIK

### 8.1 Saluran Pengaduan

Pengguna layanan LAB-IKAN dapat menyampaikan pengaduan, masukan, atau saran melalui saluran berikut:

Saluran	Cara Penyampaian	Waktu Respons
Tatap Muka Langsung	Datang ke kantor BBIL/DKP pada jam kerja	Segera
Email Resmi Dinas	Kirim email ke alamat resmi DKP Pangkalpinang	Maks. 3 hari kerja
Formulir Pengaduan Online	Isi formulir di website	Maks. 3 hari kerja
Media Sosial	Komentar/pesan di akun resmi LAB-IKAN	Maks. 2 hari kerja

### 8.2 Alur Penanganan Pengaduan

- Pengguna menyampaikan pengaduan melalui salah satu saluran yang tersedia;
- Staf layanan menerima, mencatat, dan mengklasifikasikan jenis pengaduan dalam Buku Pengaduan Layanan;
- Tim teknis menganalisis permasalahan dan mengidentifikasi solusi yang tepat;
- Pengaduan dilaporkan kepada Kepala Bidang/Kepala Dinas untuk tindak lanjut;
- Respons awal disampaikan kepada pelapor maksimal dalam 3 hari kerja;
- Perbaikan layanan dilakukan berdasarkan keluhan yang diterima;
- Monitoring dan evaluasi kepuasan layanan dilakukan secara berkala (setiap triwulan).

### 8.3 Evaluasi Kepuasan Layanan

LAB-IKAN secara rutin melakukan pengukuran kepuasan pengguna melalui:

- Formulir evaluasi yang diisi oleh setiap peserta di akhir kunjungan/pelatihan;
- Survei kepuasan online yang dikirimkan melalui WhatsApp/email pasca kegiatan;
- Focus Group Discussion (FGD) dengan perwakilan pengguna setiap semester;
- Analisis data pengaduan dan masukan yang masuk secara berkala.

## BAB IX - KETENTUAN KEMITRAAN

### 9.1 Jenis Kemitraan

LAB-IKAN membuka peluang kemitraan dengan berbagai pihak untuk memperkuat ekosistem perikanan Kota Pangkalpinang:

Jenis Mitra	Bentuk Kerjasama	Contoh Mitra
Akademisi/Perguruan Tinggi	Penelitian, Keadireka, Magang, PKL	IPB, Universitas Bangka Belitung
Instansi Pemerintah	Sinkronisasi program, dukungan anggaran	Bapperida, Bappeda Provinsi Babel
Sekolah (SD-SMA)	Kunjungan edukatif, PKL, program gizi ikan	Sekolah se-Kota Pangkalpinang
Komunitas Pembudidaya	Pelatihan, pendampingan teknis, pemasaran bersama	Kelompok Pembudidaya Ikan
Sektor Swasta	CSR, pengembangan fasilitas, investasi perikanan	Investor dan mitra usaha
Pemasaran	Distribusi dan pemasaran produk perikanan BBIL	Pasar Tani, Rumah Makan

### 9.2 Prosedur Pengajuan Kemitraan

- Calon mitra mengajukan surat permohonan kerjasama kepada Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan;
- Lampirkan profil lembaga/perusahaan dan proposal bentuk kerjasama yang diusulkan;
- Tim pengelola LAB-IKAN melakukan evaluasi kelayakan permohonan kemitraan;
- Apabila disetujui, dilakukan penandatanganan MoU/perjanjian kerjasama;
- Kerjasama dilaksanakan sesuai ruang lingkup yang telah disepakati dalam perjanjian;
- Evaluasi pelaksanaan kerjasama dilakukan minimal 1 kali per tahun.

### 9.3 Hak dan Kewajiban Mitra

#### Hak Mitra:

- Mengakses fasilitas BBIL sesuai ruang lingkup yang disepakati dalam MoU;
- Mendapatkan dukungan teknis dari staf BBIL dalam kegiatan kerjasama;
- Mencantumkan logo LAB-IKAN dalam publikasi kegiatan kerjasama dengan persetujuan pengelola;
- Mendapatkan laporan pelaksanaan kegiatan kerjasama secara berkala.

#### Kewajiban Mitra:

- Melaksanakan kerjasama sesuai perjanjian yang telah disepakati;

- Menjaga nama baik dan citra LAB-IKAN serta Dinas Kelautan dan Perikanan;
- Menyampaikan laporan kegiatan kerjasama kepada pengelola LAB-IKAN;
- Tidak mengeksploitasi brand LAB-IKAN untuk kepentingan komersial tanpa izin.

## BAB X - SANKSI DAN PEMBERLAKUAN

### 10.1 Sanksi Pelanggaran

Setiap pengguna yang melanggar ketentuan dalam manual book ini dapat dikenakan sanksi sebagai berikut:

Tingkat Pelanggaran	Jenis Pelanggaran	Sanksi
Ringan	Terlambat hadir, tidak mengisi absensi, berpakaian tidak sesuai	Teguran lisan
Sedang	Mengganggu ketertiban, mengambil foto tanpa izin untuk publikasi, tidak mengikuti arahan instruktur	Peringatan tertulis, dapat diminta meninggalkan area
Berat	Merusak fasilitas, mengambil/mencuri benih ikan atau peralatan, menyebarkan hoaks, pelanggaran berulang	Pemblokiran akses layanan dan penuntutan sesuai hukum yang berlaku

### 10.2 Pemberlakuan Manual Book

- Manual book ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan mengikat seluruh pengguna layanan LAB-IKAN;
- Pengguna dianggap telah menyetujui seluruh ketentuan dalam manual book ini sejak pertama kali mendaftarkan diri atau menggunakan layanan LAB-IKAN;
- Pengelola berhak melakukan perubahan atau pembaruan manual book ini sewaktu-waktu dengan pemberitahuan kepada pengguna;
- Hal-hal yang belum diatur dalam manual book ini akan diatur lebih lanjut melalui keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang.

### 10.3 Informasi dan Kontak Pengelola

*Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi BBIL di Jl. Laksamana Malahayati, Kota Pangkalpinang, atau hubungi Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang pada hari kerja (Senin-Jumat, 08.00-16.00 WIB). Ikuti juga akun resmi media sosial untuk update terbaru program dan jadwal kegiatan.*

## LAB-IKAN

*Inovatif • Kreatif • Andal • Nyata*

Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pangkalpinang | Tahun 2026