



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT  
JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA BALAI PERIKANAN  
BUDIDAYA LAUT LOMBOK**

PO BOX I DSN. GILI GENTING, DS. SEKOTONG BARAT, KAB. LOMBOK BARAT KODE POS 83365,  
NUSA TENGGARA BARAT TELEPON: 0818 57 999 7  
EMAIL: [bpbl.lombok@kkp.go.id](mailto:bpbl.lombok@kkp.go.id) LAMAN: [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id)

**PENETAPAN VISI DAN MISI, MAKLUMAT, MOTTO SERTA BUDAYA PELAYANAN PRIMA  
PADA BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LOMBOK**

Nomor: B.102/BPBL-L/OT.210/I/2024

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LOMBOK**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah yang baik dan membangun zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan melayani (WBBM) serta dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok;
  - b. Bahwa pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan *customer services* dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan. Harapan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan prima adalah layanan dapat terus ditingkatkan dan semakin baik (*better*), semakin cepat (*faster*), semakin baru (*newer*), semakin murah (*cheaper*), dan juga semakin sederhana (*simpler*). Dalam pelaksanaannya sudah menjadi suatu kewajiban dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok;
  - c. Bahwa untuk menjamin tugas Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, perlu ditetapkan Visi dan Misi, Maklumat, Motto serta Budaya Pelayanan prima Lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok;

- d. Visi dan Misi, Maklumat, Motto serta Budaya Pelayanan Prima Lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok Nomor B.0017/BPBL-L/OT.210/I/2023 harus ditetapkan dan disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b,c,d dan e perlu ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik Lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok.

Mengingat :

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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);

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);

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

Peraturan Meenteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877)

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER. 25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang – undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indoonesia Tahun 2013 Nomor 1);

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan

Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 535)

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : VISI DAN MISI, MAKLUMAT, MOTTO SERTA BUDAYA PELAYANAN PRIMA LINGKUP BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LOMBOK B.0017/ BPBL-L/OT.210/I/2023
- KESATU : Menetapkan Visi dan Misi, Maklumat, Motto serta Budaya Pelayanan Prima lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok
- KEDUA : Setiap Pegawai Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok wajib menerapkan Visi dan Misi, Maklumat, Motto serta Budaya Pelayanan Prima
- KETIGA : Visi dan Misi, Maklumat, Motto serta Budaya Pelayanan Prima lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan Standar Pelayanan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lombok Barat

Pada tanggal : 12 Januari 2024

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok



Wawan Cahyono Ashuri, S.Pi. M.Pi.

Lampiran : Penetapan Visi dan Misi, Maklumat,  
Motto serta Budaya Pelayanan  
Prima.

Nomor : B.102/BPBL-L/OT.210/I/2024

Tanggal : 12 Januari 2024

## I. VISI DAN MISI

Visi

*“Mewujudkan BPBL Lombok Menjadi Pusat Pelayanan Prima Perikanan Budidaya Laut yang berkelanjutan dan Profesional”.*

Misi

- a. Meningkatkan Kompetensi Sumberdaya ASN yang Profesional
- b. Penerapan Tata Kelola Pemerintah yang Baik
- c. Melakukan Perbaikan Terus Menerus.

## II. MAKLUMAT PELAYANAN

Kami pimpinan dan karyawan Balai Perikanan Budidaya Laut dengan sungguh-sungguh untuk :

1. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar standar pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Menjamin kepastian hukum terhadap kerahasiaan data dan informasi yang diterima dan dipublikasikan kepada pengguna layanan;
3. Menerima kritik dan saran dalam rangka menjamin perbaikan kinerja pelayanan yang berkelanjutan;
4. Apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## III. MOTTO PELAYANAN

MELAYANI DENGAN HATI :

**H** = Harmonis

**A** = Amanah

**T** = Transparan

**I** = Inovatif.

## IV. BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Budaya Pelayan Prima meliputi :

### 1. Sikap (*Attitude*)

Mengimplementasikan Budaya Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dan 5S (*Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun*). dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna layanan;

### 2. Kemampuan (*Ability*)

Memiliki kemampuan untuk melayani pengguna layanan dengan komunikasi yang baik bisaa memecahkan masalah dengan cepat, lebih praktis bisa pemanfaatan teknologi informasi;

3. *Perhatian (Attention)*

Semua Pegawai, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pengguna layanan *harus memiliki rasa* kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan;

4. *Tindakan (Action)*

Melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan / keinginan pelanggan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan, dan termakasih, serta menanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai;

5. *Tanggung Jawab (Accountability)*

Pegawai/Petugas layanan harus memiliki rasa tanggungjawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pengguna layanan/tamu sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pengguna layanan;;

6. *Penampilan (Appearance)*

Penampilan Pegawai/Petugas layanan secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas unit pelayanan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan seperti memakai baju seragam khusus dan tanda pengenal;

7. *Simpaty (Sympathy)*

Pegawai/petugas *layaranan harus memiki* rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Memiliki sikap dimana kita bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok



Wawan Cahyono Ashuri, S.Pi. M.Pi.