



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



OCEAN
IMPACT
SUMMIT



EKONOMI BIRU
INDONESIA EMAS

panganbiru



STANDAR PELAYANAN LOKA RISET PERIKANAN TUNA TAHUN 2026



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
LOKA RISET PERIKANAN TUNA**

JALAN MERTASARI NO.140, SIDA KARYA, DENPASAR SELATAN, BALI 80224
TELEPON (0361) 726201, FAKSIMILE (0361) 8497447
LAMAR www.kkp.go.id SUREL lrpt@kkp.go.id

**STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
LOKA RISET PERIKANAN TUNA
NOMOR: B.244/LRPT/HM.310/VII/2026**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Loka Riset Perikanan Tuna Denpasar.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka ditetapkan Standar Pelayanan Publik yang berdasarkan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan di wilayah kerja Loka Riset Perikanan Tuna Denpasar, serta agar dapat selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan dari pengguna layanan.
2. Sasaran Standar Pelayanan adalah agar penyelenggara pelayanan mampu menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Standar Pelayanan ini meliputi: penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta sesuai dengan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

II. PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2. **Maklumat Pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
3. **Masyarakat** 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.

B. Prinsip

1. **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. **Partisipatif.** Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. **Berkelanjutan.** Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
5. **Transparansi.** Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. **Keadilan.** Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

III. STANDAR PELAYANAN

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi 2 komponen yaitu:

- A. **Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:**
 1. Persyaratan
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 3. Jangka waktu pelayanan
 4. Biaya/tarif
 5. Produk pelayanan
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

1. Dasar hukum
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

Penyusunan Standar Pelayanan Publik difokuskan pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta, 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.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis, administratif, dan operasional. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Mekanisme pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan di masing-masing unit pelayanan dengan memperhatikan pedoman penyusunan standar operasional prosedur.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian, waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui total keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak

Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) merupakan pungutan yang dikenakan kepada setiap pengguna jasa layanan produk di Loka Riset

Perikanan Tuna atas jenis PNBP yang dikenakan kepada pengguna jasa layanan produk di Loka Riset Perikanan Tuna mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pungutan Tarif PNBP yang dikenakan yaitu pungutan asrama dan ruang rapat.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dari jenis layanan yang diberikan sesuai tugas dan fungsinya berupa pelayanan pelayanan permohonan informasi, keberatan dan pengaduan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pembuatan mekanisme pengelolaan pengaduan berupa penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan dalam website.

Sosial Media : bppsdm_lrpt (*Instagram dan Twitter*)

Email : infolp2t@gmail.com

Kontak pelayanan : (0361) 726201

Dalam mekanisme pengaduan diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Prinsip dasar dalam pengelolaan sistem pengaduan yaitu:

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. Mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
4. 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 petugas untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
7. Melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan berdasarkan pada saran, masukan dan pengaduan dari masyarakat. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:

1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak saran.
2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan akan ditindak lanjuti oleh tim Loka Riset Perikanan Tuna selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah adanya pengaduan, saran, dan masukan.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*) berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2023 tentang

Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan disebutkan dan 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.

IV. MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN

A. Monitoring

Monitoring dilaksanakan Unit Pelaksana Teknis Loka Riset Perikanan Tuna pada seluruh wilayah kerja untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal. Kepala Unit Pelaksana Teknis Loka Riset Perikanan Tuna melakukan monitoring teknis terhadap penerapan dan pencapaian standar pelayanan minimal pada Unit Kerja Loka Riset Perikanan Tuna dan berkewajiban menyampaikan laporan monitoring secara berkala kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Loka Riset Perikanan Tuna untuk digunakan sebagai bahan evaluasi.

B. Evaluasi

Pelaksana pelayanan Loka Riset Perikanan Tuna terdiri dari pejabat dan/atau pegawai di Unit Kerja Loka Riset Perikanan Tuna Denpasar yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan Loka Riset Perikanan Tuna 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 Penyelenggara secara berkala.

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 Publik, maka Loka Riset Perikanan Tuna harus menindaklanjuti sehingga penerapan Standar Pelayanan Publik dapat berjalan sesuai ketentuan. Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana layanan Loka Riset Perikanan Tuna dilakukan melalui

pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Loka Riset Perikanan Tuna. 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 Loka Riset Perikanan Tuna, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

VI. PENUTUP

Standar Pelayanan akan menjadi pedoman bagi unit pelayanan Loka Riset Perikanan Tuna maupun masyarakat pengguna layanan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkepastian. Loka Riset Perikanan Tuna menetapkan Standar Pelayanan tersebut untuk menjamin standarisasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Loka Riset Perikanan Tuna. Keberadaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan hendaknya dapat menjadikan Loka Riset Perikanan Tuna dapat memberikan kemudahan layanan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan prima kepada setiap warga negara Indonesia tanpa diskriminasi.

Ditetapkan di Denpasar

Pada Tanggal: 7 Juni 2026

Kepala Loka Riset Perikanan Tuna



Ni Nyoman Siti Mardiani Satria, S.Akt
198209032007012002

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	Komponen	Uraian
Komponen Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik • Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
2	Persyaratan Layanan	1. Surat pengantar dari perguruan tinggi dan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari dinas kependudukan dan catatan sipil setempat untuk mahasiswa; 2. Surat pengantar dari perguruan tinggi dan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari dinas kependudukan dan catatan sipil setempat untuk mahasiswa; 3. Surat Permohonan untuk instansi pemerintah
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan Informasi datang langsung a. Pemohon mengisi daftar hadir yang telah disediakan; b. Melakukan pengecekan persyaratan, detail surat permohonan informasi dan menganalisis pernyataan pemohon informasi; c. Memeriksa jenis informasi yang diajukan; d. Menjelaskan cara memperoleh dan mendapatkan permohonan data melalui E-PPID e. Melakukan penelusuran atas informasi sebagaimana yang diajukan pemohon/ untuk diproses pemberian jawaban atas permohonan informasi f. Petugas melakukan pencatatan pembukuan rekapitulasi g. Petugas pelayanan meminta pemohon informasi untuk mengisi Survey Kepuasan masyarakat 2. Permohonan informasi online

		a. Pemohon mengajukan permohonan Rekomendasi melalui email infolp2t@gmail.com dan kontak pelayanan (0361) 726201 b. Petugas pelayanan memeriksa kelengkapan permohonan yang telah diajukan pemohon. c. Petugas melakukan identifikasi terhadap informasi yang dimintakan, apakah termasuk dalam Informasi Publik atau Informasi yang Dikecualikan d. Petugas memberikan jawaban ke pemohon atau dapat mengarahkan permohonan untuk mengakses website E-PPID e. Petugas melakukan pencatatan dan rekapitulasi (ticketing). f. Petugas pelayanan meminta pemohon informasi untuk mengisi Survey Kepuasan masyarakat 3. Permohonan Informasi Melalui Surat a. Petugas pelayanan memeriksa kelengkapan permohonan yang telah diajukan pemohon, detail surat permohonan informasi dan menganalisis pernyataan pemohon informasi b. Petugas melakukan identifikasi terhadap informasi yang dimintakan, apakah termasuk dalam Informasi Publik atau Informasi yang Dikecualikan c. Petugas permohonan informasi menginput permohonan informasi ke aplikasi e-PPID d. Melakukan penelusuran atas informasi (kepada unit kerja) sebagaimana yang diajukan pemohon/ untuk diproses pemberian jawaban atas permohonan informasi e. Petugas melakukan pencatatan pembukuan rekapitulasi f. Petugas pelayanan meminta pemohon informasi untuk mengisi Survey Kepuasan masyarakat
4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari + 7 hari kerja
5	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Permintaan Informasi
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	Keluhan atau pengaduan dapat disampaikan secara langsung dan/atau melalui surat kepada Tim Penanganan Pengaduan LRPT Denpasar Alamat: Kantor Loka Riset Perikanan Tuna Jl. Mertasari No.140, Sidakarya, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80224. Layanan Pengaduan online LRPT Denpasar: • lapor.go.id • e-mail pengaduan : infolp2t@gmail.com

		• Sosial Media : bppsdm_lrptbenoa (Instagram dan Twitter) • Kontak pelayanan : (0361) 726201
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan; 2. Customer service/receptionist; 3. Meja konsultasi (selain di loket); 4. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas air conditioner, televisi, wifi, komputer, bahan bacaan, charger center; 5. Fasilitas informasi, diantaranya yaitu banner; 6. Ruang konsultasi dan pengaduan; 7. Fasilitas parkir kendaraan umum; 8. Toilet; 9. Kursi tunggu; 10. Mushola; 11. Peralatan perkantoran untuk petugas (komputer, printer, filing cabinet dan ATK)
9	Kompetensi Pelaksana	Memahami pelayanan permohonan informasi di masing-masing bidang Kelautan dan Perikanan terkait: 1. Menguasai aplikasi komputer di bidangnya (minimal Ms. Office dan Internet); 2. Memiliki kompetensi administrasi (verifikasi kelengkapan dokumen, dsb); 3. Memahami kode etik dan kode perilaku petugas pelayanan informasi; 4. Mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, santun, ramah dan memahami peraturan dalam memberikan pelayanan; dan
10	Pengawasan Internal	Dilakukan pengendalian internal oleh Kepala Loka Riset Perikanan Tuna
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas pelayanan informasi yaitu 3 (tiga) orang • 1 (satu) orang sebagai petugas front office, • 2 (dua) orang sebagai petugas back office
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan informasi Publik; 2. Kode etik dan kode perilaku petugas pelayanan informasi dan 3. Sanksi dan Penghargaan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dokumen yang diberikan dijamin keabsahannya dengan tanda tangan pejabat yang berwenang, stempel basah, kertas ber-kop dan/ 2. Petugas memiliki pengetahuan dan wawasan di bidang pelayanan dan pengelolaan informasi; 3. Pelayanan berada di zona integritas, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), pungutan liar (pungli), dan gratifikasi; 4. Ruang pelayanan dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), Alur Evakuasi, dan

		Kotak Pertolongan Pertama Pada kecelakaan (P3K)
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Peraturan Menteri Kelautan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan Perikanan; 2. Evaluasi kinerja diukur melalui kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan setiap semester
15	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis Pukul 07.30 – 16.00 WITA Jum'at Pukul 07.30 – 16.30 WITA Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional (Tutup)