

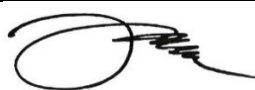
**PEDOMAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PEMANFAATAN KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN
NASIONAL LINGKUP LOKA KAWASAN KONSERVASI
PERAIRAN NASIONAL PEKANBARU**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT
LOKA KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL PEKANBARU
TAHUN 2025**

HALAMAN VERIFIKASI DAN VALIDASI

PEDOMAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMANFAATAN KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL LINGKUP LOKA KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL PEKANBARU

Verifikasi	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Disahkan	Dr. Rahmat Irfansyah, M.Si	Kepala	
Ditinjau dan diverifikasi	Muhammad Lukman Faisol, SH, M.Si	Kepala Urusan Umum	
Diperiksa 1	Syofyan Roni, S.St.Pi	PELP Muda	
Diperiksa 2	Yeni Hutanto, S.Kel.	Penata Perizinan Ahli Muda	
Disusun	Fadhlan Basiluddin Rahmat, S.Kel.	Penata Perizinan Ahli Pertama	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas izin dan rahmat-Nya Pedoman Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan Nasional Lingkup Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru ini dapat diselesaikan dengan baik. Pedoman ini disusun sebagai acuan dan pedoman dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan publik di LKKPN Pekanbaru dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Pedoman ini terdiri dari 3 (tiga) bab yaitu (1) pendahuluan, (2) motto, maklumat pelayanan % standar pelayanan (3) penutup. Dalam pedoman ini disampaikan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan Nasional Lingkup Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru.

Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan Pedoman ini. Saran dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut di masa mendatang.

Pekanbaru, 23 Juni 2025
Kepala LKKPN Pekanbaru



DR. Rahmat Irfansyah, M.Si
NIP.19821217/01403 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN VERIFIKASI DAN VALIDASI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	3
C. Ruang Lingkup.....	4
BAB II MOTTO, MAKLUMAT PELAYANAN & STANDAR PELAYANAN	5
A. Dasar Hukum	5
B. Motto Layanan	6
C. Muatan Maklumat Pelayanan.....	6
D. Publikasi Motto dan Maklumat Pelayanan	6
E. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan	6
F. Standar Pelayanan	8
BAB III PENUTUP	27

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional (LKKPN) Pekanbaru merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut Kementerian Kelautan dan Perikanan. Dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 37 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Ruang Laut, LKKPN Pekanbaru memiliki fungsi sebagai berikut: (1) Penyusunan rencana, program, dan evaluasi di bidang pemangkuan, pemanfaatan, dan pengawasan kawasan konservasi perairan nasional, (2) Pelaksanaan pemangkuan, pemanfaatan, dan pengawasan kawasan konservasi perairan nasional, (3) Pelaksanaan pemberdayaan dan peningkatan kesadaran masyarakat (public awareness) di dalam dan sekitar kawasan konservasi perairan nasional, (4) Pelaksanaan bimbingan pemangkuan, pemanfaatan, dan pengawasan kawasan konservasi perairan nasional, (5) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

LKKPN Pekanbaru melakukan pengelolaan kawasan konservasi perairan nasional di dua kawasan yaitu kawasan konservasi Pulau Pieh dan Laut Sekitarnya di Provinsi Sumatera Barat melalui Keputusan Menteri KP Nomor 31 tahun 2022 dengan luas 39.920 ha dan kawasan konservasi Kepulauan Anambas di Provinsi Kepulauan Riau melalui Keputusan Menteri KP Nomor 30 tahun 2022 dengan luas 1.265.401,51 ha. Pengelolaan kedua kawasan tersebut dilakukan dengan prinsip 3P yaitu Perlindungan, Pelestarian dan Pemanfaatan.

Pengaturan pemanfaatan kawasan konservasi perairan dilaksanakan dengan tujuan untuk menciptakan tertib pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan di bidang Penangkapan Ikan, Pembudidayaan Ikan, Pariwisata Alam Perairan, Penelitian dan Pendidikan, Pendirian dan/atau penempatan bangunan dan instalasi, pemanfaatan air laut selain energi, transportasi perairan , serta pelaksanaan adat istiadat dan ritual keagamaan, berdasarkan asas dan prinsip konservasi sumber daya ikan. Tindak lanjut dari Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 7/2025 tentang pemanfaatan kawasan konservasi perairan

adalah dibentuknya unit pelayanan yang akan menangani pelayanan perizinan terkait upaya pemanfaatan kawasan konservasi perairan.

LKKPN Pekanbaru juga menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut yang memiliki tugas sebagai unit pelayanan publik dibidang konservasi perairan berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Adapun produk layanan yang diberikan oleh LKKPN Pekanbaru adalah penerbitan izin masuk kawasan konservasi dengan 3 jenis layanan yaitu : (1) Penerbitan karcis masuk kawasan konservasi untuk kegiatan pariwisata alam perairan; (2) Penerbitan tanda masuk kawasan konservasi untuk kegiatan pendidikan; dan (3) Penerbitan tanda masuk kawasan konservasi untuk kegiatan penelitian komersial.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa perlunya pelibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu upaya pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Pelaksanaan FKP diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Forum Konsultasi Publik sendiri merupakan kegiatan dialog yang dilakukan secara dua arah oleh penyelenggara dengan publik. Adapun beberapa hal yang dibahas dalam FKP, antara lain terkait dengan rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait dengan pelayanan publik. Publik dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang digunakan sebagai pengguna layanan.

Adanya penyelenggaraan FKP sangat bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan maupun publik. Penyelenggara pelayanan dapat mendapatkan masukan dari publik mengenai suatu kebijakan (mulai dari proses perumusan hingga evaluasi), sebagai sarana mensosialisasikan kebijakan pelayanan publik, serta sebagai wadah untuk melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Di sisi lain bagi publik sendiri, dengan diselenggarakannya FKP menjadi salah satu wadah untuk berpartisipasi, mendapatkan pengetahuan mengenai kebijakan pelayanan publik, dan memperoleh kepastian layanan melalui

pengawasan yang dilakukan. Selain itu, penyelenggaraan FKP merupakan salah satu upaya penyelenggara pelayanan menyelaraskan kemampuannya dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang akan merugikan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, FKP penting untuk diselenggarakan pada Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru.

B. Tujuan

a. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan FKP ini adalah untuk menghimpun aspirasi atau harapan dari para pemangku kepentingan terhadap pelayanan perizinan pemanfaatan kawasan konservasi lingkup LKKPN Pekanbaru.

b. Manfaat

1) Secara Umum

Menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.

2) Penyelenggara Pelayanan

- a) memperoleh masukan dari publik terhadap kebijakan yang akan ditetapkan;
- b) memperoleh bahan masukan dan publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan;
- c) mengajak dan mendidik publik sebagai pengguna layanan untuk mengetahui kebijakan yang ditetapkan penyelenggara;
- d) mengajak dan mendidik publik untuk turut serta dalam rangka pengawasan pelaksanaan kebijakan;
- e) sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik;
- f) memperoleh masukan dari publik tentang dampak kebijakan.

3) Publik

- a) ruang partisipasi masyarakat yang dijamin haknya oleh Undang-Undang Pelayanan Publik;
- b) memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan penyelenggara layanan;
- c) memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;

- d) menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;
- e) meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan FKP LKKPN Pekanbaru adalah pelayanan perizinan pemanfaatan kawasan konservasi yang terdiri dari 3 layanan yaitu :

1. Penerbitan Karcis Masuk Kawasan Konservasi Melalui Sistem Elektronik Administrasi Pelayanan Terintegrasi Kawasan Konservasi (SEAPARK) Lingkup LKKPN Pekanbaru;
2. Penerbitan Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian Melalui Sistem Elektronik Administrasi Pelayanan Terintegrasi Kawasan Konservasi (SEAPARK) Lingkup LKKPN Pekanbaru;
3. Penerbitan Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan Melalui Sistem Elektronik Administrasi Pelayanan Terintegrasi Kawasan Konservasi (SEAPARK) Lingkup LKKPN Pekanbaru.

BAB II MOTTO, MAKLUMAT PELAYANAN & STANDAR PELAYANAN

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 Jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil;
3. PP Nomor 60 Tahun 2007 tentang Konservasi Sumberdaya Ikan;
4. PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan
5. Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2020 Pengelolaan Kawasan Konservasi;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata cara Pengenaan Tarif sampai dengan Nol Persen atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
9. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Kepulauan Anambas dan Laut Sekitarnya di Provinsi Kepulauan Riau;
10. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Pulau Pieh dan Laut Sekitarnya di Provinsi Sumatera Barat;
11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi;
12. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
13. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi;
14. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut

Nomor 7 Tahun 2017 tentang Kategori Kawasan Konservasi Perairan Nasional Untuk Pariwisata Alam Perairan;

15. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut Nomor 71 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penerbitan Izin Kegiatan Penelitian, Pendidikan dan Pariwisata Alam Perairan di Kawasan Konservasi Nasional.

B. Motto Layanan

LKKPN Pekanbaru menetapkan Motto layanan dengan slogan **"Bagus Wak"** (Bersih, Amanah, Giat untuk Sumberdaya Kawasan Konservasi)

C. Muatan Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Hal-hal yang dimuat di dalam Maklumat Pelayanan yaitu :

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar.
4. Tidak akan menerima pemberian dari pengguna layanan dalam bentuk apapun terkait pelayanan yang diberikan.
5. Mengutamakan kepuasan pengguna layanan dengan melayani sepenuh hati dan tidak diskriminatif.

D. Publikasi Motto dan Maklumat Pelayanan

Motto dan Maklumat Pelayanan dapat dipublikasikan melalui berbagai media/saluran komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, yaitu; website LKKPN Pekanbaru, pencetakan brosur/leaflet, pemasangan pamflet di ruang tunggu pelayanan, media social lainnya.

E. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan

1. Monitoring

Monitoring dilaksanakan Unit Pelaksana Teknis Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru pada seluruh wilayah kerja LKKPN Pekanbaru yaitu di TWP Kepulauan Anambas Provinsi Kepulauan Riau dan TWP

Pulau Pieh Provinsi Sumatera Barat sebagai pelaksana pelayanan publik untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru melakukan monitoring teknis terhadap penerapan dan pencapaian standar pelayanan minimal Unit Pelaksana Teknis Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru di masing-masing wilayah kerja dan berkewajiban menyampaikan laporan monitoring secara berkala kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru untuk digunakan sebagai bahan evaluasi.

2. Evaluasi Pelayanan

Pelaksana pelayanan LKKPN Pekanbaru terdiri dari pejabat dan/atau pegawai di Unit Kerja Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan, pelaksana layanan LKKPN Pekanbaru 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.

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan lingkup LKKPN Pekanbaru dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara

untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu. LKKPN Pekanbaru menetapkan tim yang bertugas untuk mengevaluasi kinerja penerapan Standar Pelayanan di LKKPN Pekanbaru.

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 LKKPN Pekanbaru harus menindak lanjuti sehingga penerapan Standar Pelayanan Publik dapat berjalan sesuai ketentuan. Pelaksanaan penilaian kinerja pelaksana layanan LKKPN Pekanbaru dilakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru. Mekanisme pelaksanaan evaluasi meliputi :

1. Waktu pelaksanaan evaluasi standar pelayanan dilakukan secara berkala oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik paling lambat 1 tahun sekali;
2. Metode evaluasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil evaluasi dengan rumusan Standar Pelayanan untuk memperoleh kesimpulan tentang keberhasilan kinerja pelaksana pelayanan;
3. Evaluasi harus melibatkan para stakeholder, khususnya penerima layanan;
4. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan LKKPN Pekanbaru, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

F. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Publik Lingkup Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru meliputi 6 komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) dan 8 komponen yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*). Adapun standar pelayanan untuk tiap jenis layanan adalah sebagai berikut :

1. Karcis Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pariwisata

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
Proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>)		
1.	Persyaratan	Persyaratan yang diwajibkan dalam pelayanan ini meliputi: Identitas pengunjung (KTP /

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		Passport / SIM / atau bukti identitas lainnya yang masih berlaku)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengunjung melakukan pendaftaran secara online pada alamat web http://seapark.kkp.go.id/ 2. Petugas menerima notifikasi dan melakukan verifikasi terhadap : a. Kesesuaian data kewarganegaraan yang diajukan dengan bukti identitas; b. Kesesuaian antara kegiatan yang akan dilaksanakan dengan sarana yang dibawa; c. Daya tampung kawasan konservasi d. Verifikasi dilakukan dengan mempertimbangkan keadaan kahar 3. Menerbitkan Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN melalui sistem 4. Pemohon Menerima Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN, kemudian melakukan pembayaran PNBPN 5. Pemohon menerima Karcis Masuk Kawasan Konservasi. Catatan : Pemohon pemegang SIUPKK penyediaan sarana dan/atau penyewaan peralatan dan jasa pariwisata alam perairan dibebaskan dari biaya sarana yang dibawa
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Karcis Masuk maksimal adalah : 85 menit Catatan : 1. Waktu dalam pemenuhan penerbitan dokumen ini dapat dilakukan apabila kondisi internet lancar dan aplikasi tidak mengalami gangguan sistem. 2. Waktu pemenuhan dalam penerbitan dokumen ini diluar proses waktu pembayaran PNBPN oleh pemohon.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021 tentang PNBPNKK, karcis masuk KKP adalah : a. Karcis masuk harian - Wisatawan mancanegara (per orang kunjungan) : Rp. 100.000 - Wisatawan domestic (per orang kunjungan) : Rp. 10.000 b. Karcis masuk tahunan

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		- Wisatawan mancanegara (per orang kunjungan): Rp. 500.000 - Wisatawan domestik (per orang kunjungan): Rp.50.000 c. Pembuatan film/video komersial - Mancanegara (per kegiatan) : Rp. 10.000.000, - Domestik (per kegiatan) : Rp. 5.000.000 d. Pengambilan foto komersial - Mancanegara (per kegiatan): Rp5.000.000 - Domestik (per kegiatan) : Rp. 2.500.000 e. Sarana yang dibawa - Kapal wisata <50 orang : Rp2.000.000 - Kapal wisata 51 - 100 orang : Rp4.000.000 - Kapal wisata 101 - 200 orang : Rp5.000.000 - Kapal wisata 201 - 1000 orang : Rp15.000.000 - Kapal wisata 1001 - 3000 orang : Rp30.000.000 - Kapal wisata > 3000 orang : Rp50.000.000 - Peralatan selancar : Rp10.000 - Kamera bawah air : Rp20.000 - Video bawah air : Rp35.000 - Scuba set : Rp15.000 - Snorkeling set : Rp10.000 - Kapal pancing wisata : Rp2.500.000 per hari
5.	Produk Pelayanan	Karcis Masuk Kawasan Konservasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Apresiasi	1. Penyelenggara wajib menerima pengaduan dari masyarakat melalui pengaduan online dan offline. 2. Pengaduan dilakukan dengan cara : langsung dan tidak langsung melalui kotak pengaduan, surat, teknologi informasi (telepon, faksimili, website, SMS, jejaring/media sosial). Alamat dan sarana pengaduan adalah sebagai berikut : a. Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru dengan alamat Jl. Budi Luhur Kel. Mentangor Kec. Tenayan Raya Kota Pekanbaru 28241.

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		b. Wilker Kawasan Konservasi Kepulauan Anambas dengan alamat Jl. Tanjung No. 29 RT 02 RW 01 Desa Tarempa Barat Kec. Siantan Kabupaten Kepulauan Anambas. Wilker Jemaja : Kampung Tengah RT.002/RW.002, Kel. Letung, Kec. Jemaja, Kab. Kepulauan Anambas 29791 c. Wilker Kawasan Konservasi Pieh dengan alamat Komplek Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, Jl. Padang Painan km 16, Kelurahan Bungus Barat, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat 25245 d. Hotline layanan di nomor 0811666642 (telepon, WA dan SMS) atau 0761-8404559 untuk telepon dan faksimili e. Email : layanan.lkkpn@gmail.com f. Media sosial facebook (Loka KKP N Pekanbaru), twitter (@LKKPN_Pekanbaru) dan Instagram (lkkpn_pekanbaru) 3. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya, serta menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada pengadu paling lama 14 hari kerja sejak penyampaian respon atau tanggapan awal; 4. Penanganan pengaduan diselesaikan penyelenggara secara bertanggungjawab memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis; 5. Hasil penyelesaian pengaduan menjadi rencana perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara; 6. Hasil penanganan pengaduan didokumentasikan diarsipkan, dan wajib mempublikasikan jumlah dan status pengaduan kepada masyarakat. 7. Apresiasi diberikan berupa sertifikat penghargaan kepada pengguna layanan yang melaporkan petugas layanan LKKPN Pekanbaru melakukan tindakan menyalahi

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		aturan perundangan yang telah berkekuatan hukum.
Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009; 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 Jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil; 3. PP Nomor 60 Tahun 2007 tentang Konservasi Sumberdaya Ikan 4. PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2020 Pengelolaan Kawasan Konservasi; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; 7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata cara Pengenaan Tarif sampai dengan Nol Persen atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan; 8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Kepulauan Anambas dan Laut Sekitarnya di Provinsi Kepulauan Riau; 9. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Pulau Pieh dan Laut Sekitarnya di Provinsi Sumatera Barat 10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi; 11. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		12. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi; 13. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 7 Tahun 2017 tentang Kategori Kawasan Konservasi Perairan Nasional Untuk Pariwisata Alam Perairan. 14. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut Nomor 71 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penerbitan Izin Kegiatan Penelitian, Pendidikan dan Pariwisata Alam Perairan di Kawasan Konservasi Nasional.
2.	Prasarana dan Sarana dan/atau Fasilitas	1. Prasarana yang disediakan meliputi : - Tempat parkir; - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruangan khusus konsultasi dan pengaduan; 2. Sarana meliputi meja, kursi, alat tulis, komputer, internet, kotak pengaduan/saran dan media informasi; 3. Fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus meliputi : - Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda - Toilet khusus - Loker khusus - Tempat parkir khusus - Petugas khusus yang membantu untuk orang lanjut usia, ibu hamil dan penyandang disabilitas 4. Prasarana dan sarana penunjang lainnya antara lain : - Kantin - Mesin fotokopi - Toko alat tulis kantor - Ruang laktasi - Area bermain anak
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pelaksana pelayanan publik merupakan pegawai PNS/non-PNS LKKPN Pekanbaru;

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		2. Memahami peraturan dan perundang-undangan serta memahami dalam pengelolaan kawasan konservasi perairan. 3. Pernah mengikuti Bimtek atau pelatihan terkait dengan pelayanan dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh Koordinator Tim Layanan, Tim Unit Pengendalian Gratifikasi dan Tim Penanganan Pengaduan. Pengawasan terhadap akuntabilitas dilakukan oleh Kepala Urusan Umum. Proses pelaksanaan secara keseluruhan dilakukan oleh Kepala LKKPN Pekanbaru.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tim Layanan Perizinan LKKPN Pekanbaru 2. Petugas pelaksana kelompok rentan 3. Petugas verifikator satu orang 4. Bendahara penerima satu orang 5. Kepala LKKPN Pekanbaru satu orang
6.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	1. <i>Reward</i> dan <i>punishment</i> untuk petugas yang memberikan pelayanan; 2. Kompensasi diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut: a. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 15 menit terhitung sejak datang ke loket penerimaan akan mendapatkan minuman ringan b. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 20 menit terhitung sejak datang ke loket penerimaan akan mendapatkan makanan ringan c. Jika waktu pelayanan melebihi waktu SOP akan mendapatkan makanan berat 3. Jika terjadi kerusakan produk pelayanan akan diganti produk baru
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Ruang pelayanan dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), jalur evakuasi dan kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh tim pengawas kode etik dan kode perilaku lingkup LKKPN Pekanbaru setiap Triwulan.

2. Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
Proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>)		
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan penelitian dari Instansi/Lembaga/Individu di KKPN; 2. Proposal Penelitian; 3. Izin peneliti asing dari lembaga yang menangani urusan pemerintahan di bidang riset dan inovasi, dalam hal melibatkan peneliti asing (Jika Peneliti Asing); 4. Identitas diri penanggung jawab yang masih berlaku; 5. Identitas diri peneliti yang masih berlaku; dan 6. Surat pernyataan kesanggupan untuk: a. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan Penelitian kepada Kepala SUOP sebelum berakhirnya masa berlaku Tanda Masuk Penelitian; dan b. Menyampaikan laporan akhir kegiatan kepada Kepala SUOP paling lambat 6 (enam) bulan setelah berakhirnya masa berlaku Tanda Masuk Penelitian.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengunjung melakukan pendaftaran secara <i>on line</i> pada alamat web http://seapark.kkp.go.id/ 2. Petugas menerima notifikasi dan melakukan verifikasi terhadap : a. Izin penelitian dengan obyek yang memiliki karakteristik unik yang diterbitkan oleh Menteri Kelautan dan Perikanan atau pejabat yang ditunjuk; b. Surat pengantar dari instansi atau Lembaga penelitian yang bersangkutan; c. Proposal penelitian; d. Identitas diri peneliti yang masih berlaku e. Surat Pernyataan Kesanggupan laporan hasil pelaksanaan kegiatan Penelitian; f. Surat Pernyataan Kesanggupan membuat laporan akhir kegiatan penelitian; g. Sarana penelitian yang dibawa dan digunakan

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		3. Menerbitkan Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN melalui sistem 4. Pemohon Menerima Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN, kemudian melakukan pembayaran PNBPN 5. Pemohon menerima Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Tanda Masuk Penelitian maksimal adalah : 85 menit Catatan : 1. Waktu dalam pemenuhan penerbitan dokumen ini dapat dilakukan apabila kondisi internet lancar dan aplikasi tidak mengalami gangguan internal. 2. Waktu pemenuhan dalam penerbitan dokumen ini diluar proses waktu pembayaran PNBPN oleh pemohon
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021 tentang PNBPKK, biaya tanda masuk kawasan konservasi untuk kegiatan penelitian adalah : 1. WNI a. Per orang per penelitian <1 bulan : Rp. 100.000 b. Per orang per penelitian 1 - 3 bulan : Rp. 150.000 c. Per orang per penelitian 3 - 6 bulan : Rp. 200.000 d. Kapal Penelitian per kapal per hari Rp. 500.000 2. WNA a. Per orang per penelitian <1 bulan : Rp. 200.000 b. Per orang per penelitian 1 - 3 bulan : Rp. 500.000 c. Per orang per penelitian 3 - 6 bulan : Rp. 800.000 d. Kapal Penelitian per kapal per hari Rp. 1000.000
5.	Produk Pelayanan	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Apresiasi	1. Penyelenggara wajib menerima pengaduan dari masyarakat melalui pengaduan online dan offline.

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		2. Pengaduan dilakukan dengan cara : langsung dan tidak langsung melalui kotak pengaduan, surat, teknologi informasi (telepon, faksimili, website, SMS, jejaring/media sosial). Alamat dan sarana pengaduan adalah sebagai berikut : a. Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru dengan alamat Jl. Budi Luhur Kel. Mentangor Kec. Tenayan Raya Kota Pekanbaru 28241. b. Wilker Kawasan Konservasi Kepulauan Anambas dengan alamat Jl. Tanjung No. 29 RT 02 RW 01 Desa Tarempa Barat Kec. Siantan Kabupaten Kepulauan Anambas. Wilker Jemaja : Kampung Tengah RT.002/RW.002, Kel. Letung, Kec. Jemaja, Kab. Kepulauan Anambas 29791 c. Wilker Kawasan Konservasi Pieh dengan alamat Komplek Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, Jl. Padang Painan km 16, Kelurahan Bungus Barat, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat 25245 d. Hotline layanan di nomor 0811666642 (telepon, WA dan SMS) atau 0761-8404559 untuk telepon dan faksimili e. Email : layanan.lkkpn@gmail.com f. Media sosial facebook (Loka KKPNN Pekanbaru), twitter (@LKKPN_Pekanbaru) dan Instagram (lkkpn_pekanbaru) 3. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya, serta menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada pengadu paling lama 14 hari kerja sejak penyampaian respon atau tanggapan awal; 4. Penanganan pengaduan diselesaikan penyelenggara secara bertanggungjawab memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		5. Hasil penyelesaian pengaduan menjadi rencana perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara; 6. Hasil penanganan pengaduan didokumentasikan diarsipkan, dan wajib mempublikasikan jumlah dan status pengaduan kepada masyarakat. 7. Apresiasi diberikan berupa sertifikat penghargaan kepada pengguna layanan yang melaporkan petugas layanan LKKPN Pekanbaru melakukan tindakan menyalahi aturan perundangan yang telah berkekuatan hukum.
Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009; 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 Jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil; 3. PP Nomor 60 Tahun 2007 tentang Konservasi Sumberdaya Ikan 4. PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2020 Pengelolaan Kawasan Konservasi; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; 7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata cara Pengenaan Tarif sampai dengan Nol Persen atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan; 8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Kepulauan Anambas dan Laut Sekitarnya di Provinsi Kepulauan Riau; 9. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		Kawasan Konservasi Pulau Pieh dan Laut Sekitarnya di Provinsi Sumatera Barat 10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi; 11. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan 12. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi; 13. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 7 Tahun 2017 tentang Kategori Kawasan Konservasi Perairan Nasional Untuk Pariwisata Alam Perairan. 14. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut Nomor 71 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penerbitan Izin Kegiatan Penelitian, Pendidikan dan Pariwisata Alam Perairan di Kawasan Konservasi Nasional.
2.	Prasarana dan Sarana dan/atau Fasilitas	1. Prasarana yang disediakan meliputi : - Tempat parkir; - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruangan khusus konsultasi dan pengaduan; 2. Sarana meliputi meja, kursi, alat tulis, komputer, internet, kotak pengaduan/saran dan media informasi; 3. Fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus meliputi : - Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda - Toilet khusus - Loker khusus - Tempat parkir khusus - Petugas khusus yang membantu untuk orang lanjut usia, ibu hamil dan penyandang disabilitas 4. Prasarana dan sarana penunjang lainnya antara lain :

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		- Kantin - Mesin fotokopi - Toko alat tulis kantor - Ruang laktasi - Area bermain anak
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pelaksana pelayanan publik merupakan pegawai PNS/non-PNS LKKPN Pekanbaru; 2. Memahami peraturan dan perundang-undangan serta memahami dalam pengelolaan kawasan konservasi perairan. 3. Pernah mengikuti Bimtek atau pelatihan terkait dengan pelayanan dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh Koordinator Tim Layanan, Tim Unit Pengendalian Gratifikasi dan Tim Penanganan Pengaduan. Pengawasan terhadap akuntabilitas dilakukan oleh Kepala Urusan Umum. Proses pelaksanaan secara keseluruhan dilakukan oleh Kepala LKKPN Pekanbaru.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tim Layanan Perizinan LKKPN Pekanbaru 2. Petugas pelaksana kelompok rentan 3. Petugas verifikator satu orang 4. Bendahara penerima satu orang 5. Kepala LKKPN Pekanbaru satu orang
6.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	1. <i>Reward</i> dan <i>punishment</i> untuk petugas yang memberikan pelayanan; 2. Kompensasi diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut: a. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 15 menit terhitung sejak datang ke loket penerimaan akan mendapatkan minuman ringan b. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 20 menit terhitung sejak datang ke loket penerimaan akan mendapatkan makanan ringan c. Jika waktu pelayanan melebihi waktu SOP akan mendapatkan makanan berat 3. Jika terjadi kerusakan produk pelayanan akan diganti produk baru
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Ruang pelayanan dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), jalur evakuasi

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		dan kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh tim pengawas kode etik dan kode perilaku lingkup LKKPN Pekanbaru setiap Triwulan.

3. Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
Proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>)		
1.	Persyaratan	1. Kartu identitas 2. Mengajukan permohonan dengan melampirkan rencana pendidikan yang memuat : a. Tujuan pendidikan; b. Jumlah peserta dan penanggung jawab kegiatan; c. Lama waktu pendidikan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengunjung melakukan pendaftaran secara <i>on line</i> pada alamat web http://seapark.kkp.go.id/ 2. Petugas menerima notifikasi dan melakukan verifikasi terhadap : a. Asal institusi dan daya tampung kawasan konservasi; b. Apabila terjadi keadaan kahar maka permohonan dapat ditolak. 3. Menerbitkan Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN melalui sistem 4. Pemohon Menerima Bukti Pembuatan Tagihan PNBPN, serta melakukan pembayaran PNBPN 5. Pemohon menerima Tanda Masuk Kawasan Konservasi Untuk Kegiatan Pendidikan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Tanda Masuk Pendidikan maksimal adalah : 85 menit Catatan : 1. waktu dalam pemenuhan penerbitan dokumen ini dapat dilakukan apabila kondisi internet lancar dan aplikasi tidak mengalami gangguan internal.

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		1. Waktu pemenuhan dalam penerbitan dokumen ini diluar proses waktu pembayaran PNBPN oleh pemohon
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021 tentang PNBPKK, biaya tanda masuk kawasan konservasi untuk kegiatan pendidikan adalah : 1. WNI a. Per hari per orang : Rp.10.000 2. WNA a. Per hari per orang : Rp. 25.000
5.	Produk Pelayanan	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Apresiasi	1. Penyelenggara wajib menerima pengaduan dari masyarakat melalui pengaduan online dan offline. 2. Pengaduan dilakukan dengan cara : langsung dan tidak langsung melalui kotak pengaduan, surat, teknologi informasi (telepon, faksimili, website, SMS, jejaring/media sosial). Alamat dan sarana pengaduan adalah sebagai berikut : a. Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru dengan alamat Jl. Budi Luhur Kel. Mentangor Kec. Tenayan Raya Kota Pekanbaru 28241. b. Wilker Kawasan Konservasi Kepulauan Anambas dengan alamat Jl. Tanjung No. 29 RT 02 RW 01 Desa Tarempa Barat Kec. Siantan Kabupaten Kepulauan Anambas. Wilker Jemaja : Kampung Tengah RT.002/RW.002, Kel. Letung, Kec. Jemaja, Kab. Kepulauan Anambas 29791 c. Wilker Kawasan Konservasi Pieh dengan alamat Komplek Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus, Jl. Padang Painan km 16, Kelurahan Bungus Barat, Kecamatan Bungus Teluk Kabung, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat 25245 d. Hotline layanan di nomor 0811666642 (telepon, WA dan SMS) atau 0761-8404559 untuk telepon dan faksimili e. Email : layanan.lkkpn@gmail.com f. Media sosial facebook (Loka KKP Pekanbaru), twitter (@LKKPN_Pekanbaru) dan Instagram (lkkpn_pekanbaru)

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		3. Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya, serta menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada pengadu paling lama 14 hari kerja sejak penyampaian respon atau tanggapan awal; 4. Penanganan pengaduan diselesaikan penyelenggara secara bertanggungjawab memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis; 5. Hasil penyelesaian pengaduan menjadi rencana perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara; 6. Hasil penanganan pengaduan didokumentasikan diarsipkan, dan wajib mempublikasikan jumlah dan status pengaduan kepada masyarakat. 7. Apresiasi diberikan berupa sertifikat penghargaan kepada pengguna layanan yang melaporkan petugas layanan LKKPN Pekanbaru melakukan tindakan menyalahi aturan perundangan yang telah berkekuatan hukum.
Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan Jo Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009; 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 Jo Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil; 3. PP Nomor 60 Tahun 2007 tentang Konservasi Sumberdaya Ikan 4. PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2020 Pengelolaan Kawasan Konservasi; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 35 Tahun 2021 tentang Besaran, Persyaratan, dan Tata cara Pengenaan Tarif sampai dengan Nol Persen atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan; 8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Kepulauan Anambas dan Laut Sekitarnya di Provinsi Kepulauan Riau; 9. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31 Tahun 2022 tentang Kawasan Konservasi Pulau Pieh dan Laut Sekitarnya di Provinsi Sumatera Barat 10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2025 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi; 11. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan 12. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi; 13. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 7 Tahun 2017 tentang Kategori Kawasan Konservasi Perairan Nasional Untuk Pariwisata Alam Perairan; 14. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut Nomor 71 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penerbitan Izin Kegiatan Penelitian, Pendidikan dan Pariwisata Alam Perairan di Kawasan Konservasi Nasional.
2.	Prasarana dan Sarana dan/atau Fasilitas	1. Prasarana yang disediakan meliputi : - Tempat parkir; - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruangan khusus konsultasi dan pengaduan;

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		- Sarana meliputi meja, kursi, alat tulis, komputer, internet, kotak pengaduan/saran dan media informasi; - Fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus meliputi : - Step lobby/ramp bagi pengguna kursi roda - Toilet khusus - Loket khusus - Tempat parkir khusus - Petugas khusus yang membantu untuk orang lanjut usia, ibu hamil dan penyandang disabilitas - Prasarana dan sarana penunjang lainnya antara lain : - Kantin - Mesin fotokopi - Toko alat tulis kantor - Ruang laktasi - Area bermain anak
3.	Kompetensi pelaksana	- Pelaksana pelayanan publik merupakan pegawai PNS/non-PNS LKKPN Pekanbaru; - Memahami peraturan dan perundang-undangan serta memahami dalam pengelolaan kawasan konservasi perairan. - Pernah mengikuti Bimtek atau pelatihan terkait dengan pelayanan dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh Koordintor Tim Layanan, Tim Unit Pengendalian Gratifikasi dan Tim Penanganan Pengaduan. Pengawasan terhadap akuntabilitas dilakukan oleh Kepala Urusan Umum. Proses pelaksanaan secara keseluruhan dilakukan oleh Kepala LKKPN Pekanbaru.
5.	Jumlah Pelaksana	- Tim Layanan Perizinan LKKPN Pekanbaru - Petugas pelaksana kelompok rentan - Petugas verifikator satu orang - Bendahara penerima satu orang - Kepala LKKPN Pekanbaru satu orang
6.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	<i>Reward</i> dan <i>punishment</i> untuk petugas yang memberikan pelayanan; - Kompensasi diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut:

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		a. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 15 menit terhitung sejak datang ke loket penerimaan akan mendapatkan minuman ringan b. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 20 menit terhitung sejak datang ke loket penerimaan akan mendapatkan makanan ringan c. Jika waktu pelayanan melebihi waktu SOP akan mendapatkan makanan berat 3. Jika terjadi kerusakan produk pelayanan akan diganti produk baru
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Ruang pelayanan dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), jalur evakuasi dan kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh tim pengawas kode etik dan kode perilaku lingkup LKKPN Pekanbaru setiap Triwulan.

BAB III PENUTUP

Standar Pelayanan akan menjadi pedoman bagi setiap unit pelayanan LKKPN Pekanbaru maupun masyarakat pengguna layanan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkepastian.

Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru menetapkan Standar Pelayanan tersebut untuk menjamin standarisasi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada LKKPN Pekanbaru. Keberadaan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan hendaknya dapat menjadikan LKKPN Pekanbaru dapat memberikan kemudahan layanan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan pemanfaatan kawasan konservasi perairan nasional dengan baik kepada setiap warga negara Indonesia tanpa diskriminasi.