



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

JALAN BUDI LUHUR, KEL. MENTANGOR, KEC. TENAYAN RAYA PEKANBARU-RIAU 28286
TELEPON/FAKSIMILE (0761) 8404510

LAMAN www.kkp.go.id SURAT ELEKTRONIK kkpn.pekanbaru@kkp.go.id

PETUNJUK PELAKSANAAN

NOMOR : 57/LKKPN/VI/2023

**TENTANG
PERUBAHAN PETUNJUK PELAKSANAAN NOMOR : 80/JUKLAK/LKKPN/VI/2022
TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PEMANFAATAN KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL LINGKUP
LOKA KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN NASIONAL PEKANBARU**

- Menimbang** :
- a. Berita Acara Nomor : B.921/LKKPN/TU.220/VI/2023 Hasil reviu Standar Pelayanan Publik Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pada Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru Tanggal 6 Juni 2023;
 - b. bahwa jaminan terhadap akses dan mutu pelayanan prima kepada unit terkait dan masyarakat pengguna secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dalam pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pada Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Petunjuk Pelaksanaan Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru.
- Mengingat** :
1. Undang –Undang Nomor 31 tahun 2004 tentang Perikanan Jo Undang-Undang 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. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi
11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 65/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Ruang Laut;
12. 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
13. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 43 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
14. Keputusan Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi.

MEMUTUSKAN

KESATU : Menetapkan Petunjuk Pelaksanaan Petunjuk Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan Nasional Lingkup Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru, sebagaimana dimana dimaksud dalam lampiran petunjuk pelaksanaan ini.

- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Lingkup Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru ini meliputi 3 jenis pelayanan 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.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik Lingkup Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEDUA tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam petunjuk pelaksanaan ini.
- KEEMPAT** : Petunjuk pelaksanaan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada tanggal : 07 Juni 2023
Kepala Loka Kawasan Konservasi Perairan
Nasional Pekanbaru,



Fajar Kurniawan, S.T., M.AP.
NIP. 19760804 200312 1 003

SALINAN Petunjuk Pelaksanaan ini disampaikan kepada Yth :
Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut, Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Lampiran : Perubahan Petunjuk Pelaksanaan Nomor : 80/JUKLAK/LKKPN/V/2022 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Pemanfaatan Kawasan Konservasi Perairan Nasional Lingkup Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru

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

1. Karcis Masuk Kawasan Konservasi

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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 Ikan4. 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 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi;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 Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi.
2.	Persyaratan	Identitas pengunjung (KTP / Passport / SIM / atau bukti identitas lainnya yang masih berlaku)
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung melakukan pendaftaran secara online pada alamat web http://seapark.kkp.go.id/ 2. Petugas menerima notifikasi dan melakukan verifikasi terhadap : <ol style="list-style-type: none"> 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. Petugas Menerbitkan Bukti Pembuatan Tagihan PNBPNBP 4. Pemohon Menerima Bukti Pembuatan Tagihan PNBPNBP, melakukan pembayaran kemudian melakukan konfirmasi pembayaran 5. Petugas melakukan validasi atas bukti pembayaran kemudian menyampaikan notifikasi kepada Kepala SUOP Kawasan Konservasi* 6. Kepala SUOP menerbitkan/menolak permohonan Karcis Masuk Kawasan Konservasi. 7. Pemohon menerima Karcis Masuk Kawasan Konservasi. <p>Catatan : * Pada saat pelayanan online dengan menggunakan aplikasi seapark, terdapat tahapan yang dimungkinkan untuk dilewati yaitu pada tahap 5 (Petugas melakukan validasi atas bukti pembayaran kemudian menyampaikan notifikasi kepada Kepala SUOP Kawasan Konservasi). Tahapan ini dapat dihilangkan karena pada saat pengguna layanan telah melakukan pembayaran PNBPNBP secara otomatis bendahara penerima bisa memvalidasinya di aplikasi PNBPNBP (Simponi).</p>

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
4.	Waktu Pelayanan	<p>Waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Karcis Masuk maksimal adalah : 120 menit</p> <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 PNBP oleh pemohon
5.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021 tentang PNBPKK, karcis masuk KKPN adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Karcis masuk harian <ul style="list-style-type: none"> - Wisatawan mancanegara (per orang kunjungan) : Rp. 200.000 - Wisatawan domestic (per orang kunjungan) : Rp. 20.000 b. Karcis masuk tahunan <ul style="list-style-type: none"> - Wisatawan mancanegara (per orang kunjungan): Rp. 1000.000 - Wisatawan domestik (per orang kunjungan): Rp.100.000 c. Pembuatan film/video komersial <ul style="list-style-type: none"> - Mancanegara (per kegiatan) : Rp. 10.000.000, - Domestik (per kegiatan) : Rp. 5.000.000 d. Pengambilan foto komersial <ul style="list-style-type: none"> - Mancanegara (per kegiatan): Rp5.000.000 - Domestik (per kegiatan) : Rp. 2.500.000 e. Sarana yang dibawa <ul style="list-style-type: none"> - 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

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Catatan : tarif 25% dikenakan terhadap karcis masuk harian, karcis masuk tahunan dan atas sarana yang dibawa berlaku hingga 6 (enam) bulan setelah masa tanggap darurat pandemi Covid-19 selesai ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan 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</p>
6.	Produk pelayanan	Karcis Masuk Kawasan Konservasi
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara wajib menerima pengaduan dari masyarakat melalui pengaduan. 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 : <ol style="list-style-type: none"> 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,

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		<p>Kel. Letung, Kec. Jemaja, Kab. Kepulauan Anambas 29791</p> <p>c. Wilker Kawasan Konservasi Pieh dengan alamat Jalan Kelapa Gading Raya Nomor 7 Kelurahan Ulak Karang, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat</p> <p>d. Hotline layanan di nomor 0811666642 (telepon, WA dan SMS) atau 0761-8404559 untuk telepon dan faksimili</p> <p>e. Email :layanan.lkkpn@gmail.com</p> <p>f. Media sosial facebook (Loka KKP N Pekanbaru), twitter (@LKKPN_Pekanbaru) dan Instagram (lkkpn_pekanbaru)</p> <p>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;</p> <p>4. Penanganan pengaduan diselesaikan penyelenggara secara bertanggungjawab memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;</p> <p>5. Hasil penyelesaian pengaduan menjadi rencana perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;</p> <p>6. Hasil penanganan pengaduan didokumentasikan diarsipkan, dan wajib mempublikasikan jumlah dan status pengaduan kepada masyarakat;</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Sarana meliputi meja, kursi, alat tulis, komputer, internet, kotak pengaduan/saran dan media informasi;</p> <p>2. Prasarana meliputi ruang tunggu, ruang laktasi, mushollah, parkir dan toilet;</p> <p>3. Fasilitas pelayan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat penyandang disabilitas meliputi kursi roda dan pedestrian khusus tuna netra.</p>

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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.
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh Koordintor Tim Layanan. Pengawasan terhadap akuntabilitas dilakukan oleh Kepala Urusan Umum. Proses pelaksanaan secara keseluruhan dilakukan oleh Kepala LKKPN Pekanbaru.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas verifikator satu orang 2. Bendahara penerima satu orang 3. Kepala LKKPN Pekanbaru satu orang
12.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reward</i> dan <i>punishment</i> untuk petugas yang memberikan pelayanan; 2. Kompensasi diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 15 menit dihitung sejak datang ke loket penerimaan akan mendapatkan minuman ringan b. Tidak mendapatkan pelayanan dari petugas lebih dari 20 menit dihitung 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
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Ruang pelayanan dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), jalur evakuasi dan kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh tim pengawas kode etik dan kode perilaku lingkup LKKPN Pekanbaru setiap Triwulan.</p>

2. Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">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 Ikan4. 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 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi;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 Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan penelitian di KKPN;2. Kartu Identitas (KTP/Passpor/SIM/Kartu Mahasiswa);3. Surat Izin penelitian untuk obyek yang memiliki karakteristik unik dari BRSDMKP4. Untuk peneliti asing melampirkan izin penelitan dari instansi yang berwenang.
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengunjung melakukan pendaftaran secara <i>on line</i> pada alamat web http://seapark.kkp.go.id/

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		<p>2. Petugas menerima notifikasi dan melakukan verifikasi terhadap :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Sarana penelitian yang dibawa dan digunakan <p>3. Petugas Menerbitkan Bukti Pembuatan Tagihan PNBP</p> <p>4. Pemohon Menerima Bukti Pembuatan Tagihan PNBP, melakukan pembayaran kemudian melakukan konfirmasi pembayaran</p> <p>5. Petugas melakukan validasi atas bukti pembayaran kemudian menyampaikan notifikasi kepada Kepala SUOP Kawasan Konservasi</p> <p>6. Kepala SUOP menerbitkan/menolak permohonan Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian.</p> <p>7. Pemohon menerima Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian.</p> <p>* Pada saat pelayanan online dengan menggunakan aplikasi seapark, terdapat tahapan yang dimungkinkan untuk dilewati yaitu pada tahap 5 (Petugas melakukan validasi atas bukti pembayaran kemudian menyampaikan notifikasi kepada Kepala SUOP Kawasan Konservasi). Tahapan ini dapat dihilangkan karena pada saat pengguna layanan telah melakukan pembayaran PNBP secara otomatis bendahara penerima bisa memvalidasinya di aplikasi PNBP (Simponi).</p>
4.	Waktu Pelayanan	<p>Waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Karcis Masuk maksimal adalah : 120 menit</p> <p>Catatan :</p>

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 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 oleh pemohon
5.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021 tentang PNBPKK, biaya tanda masuk kawasan konservasi untuk kegiatan penelitian adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WNI <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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
6.	Produk pelayanan	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Penelitian
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara wajib menerima pengaduan dari masyarakat melalui pengaduan. 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 : <ol style="list-style-type: none"> 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
		<ul style="list-style-type: none"> 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 Jalan Kelapa Gading Raya Nomor 7 Kelurahan Ulak Karang, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat 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 KKPn Pekanbaru), twitter (@LKKPN_Pekanbaru) dan Instagram (lkkpn_pekanbaru) <ol style="list-style-type: none"> 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;
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Sarana meliputi meja, kursi, alat tulis, komputer, internet, kotak pengaduan/saran dan media informasi;

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		2. Prasarana meliputi ruang tunggu, ruang laktasi, mushollah, parkir dan toilet; 3. Fasilitas pelayan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat penyandang disabilitas meliputi kursi roda dan pedestrian khusus tuna netra.
9.	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.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh Koordintor Tim Layanan. Pengawasan terhadap akuntabilitas dilakukan oleh Kepala Urusan Umum. Proses pelaksanaan secara keseluruhan dilakukan oleh Kepala LKKPN Pekanbaru.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Verifikator satu orang 2. Bendahara penerima satu orang 3. Kepala LKKPN Pekanbaru satu orang
12.	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: <ol style="list-style-type: none"> 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 d. Jika terjadi kerusakan produk pelayanan akan diganti produk baru
13.	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);
14.	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
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; 6. Peraturan Mneteri Kelautan dan Perikanan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Kawasan Konservasi; 7. Peraturan Mneteri 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 Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Nomor 43/KEP-DJPRL/2017 tentang Standar Pelayanan Bidang Konservasi.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		2. Mengajukan permohonan dengan melampirkan rencana pendidikan yang memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Tujuan pendidikan; b. Jumlah peserta dan penanggung jawab kegiatan; c. Lama waktu pendidikan.
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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 : <ol style="list-style-type: none"> a. Asal institusi dan daya tampung kawasan konservasi; b. Apabila terjadi keadaan kahar maka permohonan dapat ditolak. 3. Petugas Menerbitkan Bukti Pembuatan Tagihan PNBPNBP 4. Pemohon Menerima Bukti Pembuatan Tagihan PNBPNBP, melakukan pembayaran kemudian melakukan konfirmasi pembayaran 5. Petugas melakukan validasi atas bukti pembayaran kemudian menyampaikan notifikasi kepada Kepala SUOP Kawasan Konservasi 6. Kepala SUOP menerbitkan/menolak permohonan Tanda Masuk Kawasan Konservasi Untuk Kegiatan Pendidikan; 7. Pemohon menerima Tanda Masuk Kawasan Konservasi Untuk Kegiatan Pendidikan. <p>* Pada saat pelayanan online dengan menggunakan aplikasi seapark, terdapat tahapan yang dimungkinkan untuk dilewati yaitu pada tahap 5 (Petugas melakukan validasi atas bukti pembayaran kemudian menyampaikan notifikasi kepada Kepala SUOP Kawasan Konservasi). Tahapan ini dapat dihilangkan karena pada saat pengguna layanan telah melakukan pembayaran PNBPNBP secara otomatis bendahara penerima bisa memvalidasinya di aplikasi PNBPNBP (Simponi).</p>

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
4.	Waktu Pelayanan	<p>Waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan Karcis Masuk maksimal adalah : 150 menit</p> <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 oleh pemohon
5.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai dengan PP No. 85 Tahun 2021 tentang PNBPKK, biaya tanda masuk kawasan konservasi untuk kegiatan pendidikan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WNI <ol style="list-style-type: none"> a. Per hari per orang : Rp.10.000 2. WNA <ol style="list-style-type: none"> a. Per hari per orang : Rp. 25.000
6.	Produk pelayanan	Tanda Masuk Kawasan Konservasi untuk Kegiatan Pendidikan
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara wajib menerima pengaduan dari masyarakat melalui pengaduan. 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 : <ol style="list-style-type: none"> 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 Jalan Kelapa Gading Raya Nomor 7 Kelurahan Ulak Karang,

No	Komponen Dasar Pelayanan	Uraian
		<p>Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat</p> <p>d. Hotline layanan di nomor 0811666642 (telepon, WA dan SMS) atau 0761-8404559 untuk telepon dan faksimili</p> <p>e. Email :layanan.lkkpn@gmail.com</p> <p>f. Media sosial facebook (Loka KKPN Pekanbaru), twitter (@LKKPN_Pekanbaru) dan Instagram (lkkpn_pekanbaru)</p> <p>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;</p> <p>4. Penanganan pengaduan diselesaikan penyelenggara secara bertanggungjawab memenuhi kriteria spesifik, terukur, dapat dicapai dan realistis;</p> <p>5. Hasil penyelesaian pengaduan menjadi rencana perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara;</p> <p>6. Hasil penanganan pengaduan didokumentasikan diarsipkan, dan wajib mempublikasikan jumlah dan status pengaduan kepada masyarakat;</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Sarana meliputi meja, kursi, alat tulis, komputer, internet, kotak pengaduan/saran dan media informasi;</p> <p>2. Prasarana meliputi ruang tunggu, ruang laktasi, mushollah, parkir dan toilet;</p> <p>3. Fasilitas pelayan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat penyandang disabilitas meliputi kursi roda dan pedestrian khusus tuna netra.</p>
9.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pelaksana pelayanan publik merupakan pegawai PNS/non-PNS LKKPN Pekanbaru;</p>

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.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh Koordinator Tim Layanan. Pengawasan terhadap akuntabilitas dilakukan oleh Kepala Urusan Umum. Proses pelaksanaan secara keseluruhan dilakukan oleh Kepala LKKPN Pekanbaru.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Verifikator satu orang 2. Bendahara penerima satu orang 3. Kepala LKKPN Pekanbaru satu orang
12.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	1. <i>Reward</i> dan <i>punishment</i> untuk petugas yang memberikan pelayanan; 2. <i>Kompensasi</i> diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 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 d. Jika terjadi kerusakan produk pelayanan akan diganti produk baru
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Ruang pelayanan dilengkapi dengan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), jalur evakuasi dan kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh tim pengawas kode etik pegawai lingkup LKKPN Pekanbaru setiap Triwulan.

MAKLUMAT PELAYANAN

A. 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.



B. PUBLIKASI MAKLUMAT PELAYANAN

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.

IV. MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN

A. 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.

B. EVALUASI

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 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 LKKPN Pekanbaru, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

V. 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