

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
SEKRETARIAT JENDERAL

MEMORANDUM

Nomor: 913/SJ.1/OT.310/X/2023

Yth. : Seluruh Pegawai Biro Perencanaan
Dari : Kepala Biro Perencanaan
Hal : Standar Pelayanan pada Biro Perencanaan
Lampiran : Satu berkas
Tanggal : 26 Oktober 2023

Dengan telah dilakukannya penyusunan dan/atau perubahan Standar Pelayanan untuk layanan yang diselenggarakan di Biro Perencanaan tahun 2023, seluruh pelayanan yang diselenggarakan Biro Perencanaan mengacu kepada Standar Pelayanan sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih.



Andy Artha Donny Oktopura

DAFTAR STANDAR PELAYANAN BIRO PERENCANAAN

BERDASARKAN
MEMORANDUM KEPALA BIRO PERENCANAAN
NOMOR : 913/SJ.1/OT.310/X/2023

TENTANG STANDAR PELAYANAN BIRO PERENCANAAN

JENIS PELAYANAN :

1. Layanan Validasi Indikator Kinerja KKP
2. Layanan Verifikasi Capaian Kinerja unit kerja Eselon I KKP dan Eselon II Sekretariat Jenderal
3. Layanan Pendampingan Penyusunan laporan Kinerja Tahunan KKP

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGELOLAAN KINERJA DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah Instansi Pemerintah yang bertanggung jawab kepada Presiden dalam urusan pemerintahan bidang Kelautan dan Perikanan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan. KKP menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan kelautan, pengelolaan ruang laut, perlindungan lingkungan laut, pengelolaan perikanan tangkap, pengelolaan perikanan budi daya, penguatan daya saing produk kelautan dan perikanan serta pengawasan pengelolaan sumber daya kelautan dan perikanan;
- b. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- c. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Kelautan dan Perikanan di daerah;
- f. Penyelenggaraan penyuluh dan pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan;
- g. Penyelenggaraan penyuluhan dan pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan;
- h. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut dan mencapai target kinerja organisasi maka perlu dipastikan mekanisme pengelolaan kinerja organisasi dilaksanakan secara sinergi hingga unit organisasi terendah. Dalam hal ini, Biro Perencanaan sebagai unit organisasi di bawah Sekretariat Jenderal yang menjalankan tugas dan fungsi dalam melaksanakan koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pengelolaan kinerja organisasi, dan kerja sama antarlembaga di bidang kelautan dan perikanan. Layanan pengelolaan kinerja bertujuan untuk mewujudkan kinerja menjadi terukur mulai dari tahap perencanaan, pengukuran, pelaporan hingga evaluasi kinerja.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Standar Pelayanan Pengelolaan Kinerja Organisasi Kementerian Kelautan dan Perikanan adalah agar tersedianya pedoman bagi Tim Pengelolaan Kinerja dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada seluruh unit kerja organisasi di Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam menyediakan informasi secara jelas dan pasti kepada pengguna layanan tentang prosedur dan kualitas layanan yang diberikan Tim Pengelolaan Kinerja Organisasi. Sedangkan tujuan yang diharapkan dari penyusunan Standar Pelayanan Tim Pengelolaan Kinerja Organisasi Biro Perencanaan adalah untuk memberikan pelayanan prima, yaitu dengan memberikan pelayanan secara mudah, cepat, efektif, transparan dan tanpa biaya.

RUANG LINGKUP

2.1 Pengertian dan Ruang Lingkup

Berikut adalah penjelasan atau pengertian atas istilah yang muncul dalam Standar Pengelolaan Kinerja Organisasi KKP antara lain :

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 di bidang kelautan dan perikanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Unit pelayanan yang menyelenggarakan layanan adalah Layanan Pengelolaan Kinerja KKP;
5. KKP adalah Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. ASN adalah Aparatur Sipil Negara yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;
7. Layanan Pengelolaan Kinerja Organisasi adalah kegiatan pelayanan dalam rangka pelaksanaan pengelolaan kinerja organisasi mulai dari proses perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja serta verifikasi kinerja;
8. Hari kerja adalah hari yang digunakan untuk bekerja secara formal sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Kementerian Kelautan dan Perikanan;

a. Prinsip Standar Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- 1) Sederhana, yaitu layanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi pengguna jasa maupun penyelenggara;
- 2) Partisipatif, yaitu dengan melibatkan pengguna jasa dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- 3) Akuntabel, dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- 4) Berkelanjutan, yaitu terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- 5) Transparansi, yaitu dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat;
- 6) Keadilan, yaitu jaminan bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua pengguna jasa yang berbeda status ekonomi, tempat tinggal, jabatan, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

b. Komponen Standar Pelayanan

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 teratur. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).

2.3.1 Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*).

Bagian ini menjadi focus perhatian dalam penyusunan standar pelayanan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan, yaitu meliputi:

- 1) Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan /atau untuk memperoleh pelayanan dari penyelenggara;

5) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

2.3.2 Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), terdiri atas:

1) Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan;

2) Prasarana dan Sarana dan/atau Fasilitas

Prasarana dan sarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

3) Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman;

4) Pengawasan Internal

Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

- 5) Jumlah Pelaksana
Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- 6) Jaminan Pelayanan;
Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/Unit Pelayanan Publik (UPP) sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan;
- 8) Evaluasi Kinerja Pelayanan
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

c. Pelaksanaan Layanan

Dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diselenggarakan oleh Layanan Pengelolaan Kinerja Organisasi menjunjung tinggi prinsip akuntabel, integritas dan transparan.

2.2 Maklumat, Visi, Misi dan Moto Pelayanan

2.2.1 Maklumat Pelayanan

1. 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 :

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar;

Adapun isi Maklumat Pelayanan dalam Layanan Pengelolaan Kinerja Organisasi KKP adalah sebagai berikut:

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan Biro Perencanaan sesuai dengan kewajiban dan Standar Pelayanan, melakukan perbaikan secara terus-menerus, serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai standar”.

2. PENYUSUNAN MAKLUMAT PELAYANAN

Penyusunan Maklumat Pelayanan dilakukan dengan melibatkan peran serta masyarakat pengguna layanan dan para pemangku kepentingan layanan (secara partisipatif) dengan tujuan untuk membangun kesepakatan dan kompromi antara harapan masyarakat dengan kesanggupan penyelenggara pelayanan.

3. PUBLIKASI MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan dipublikasikan melalui berbagai media/saluran komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti fasilitas publik di lingkungan kerja.

2.2.2 Visi dan Misi Pelayanan

1. Visi Pelayanan

Menciptakan sinergitas pengelolaan kinerja organisasi hingga unit organisasi terendah.

2. Misi Pelayanan

- a. Menyelenggarakan proses validasi indikator kinerja secara berjenjang, mengedepankan keselarasan serta berorientasi outcome pada level kinerjanya.
- b. Mengukur dan memverifikasi capaian kinerja secara berjenjang dan valid.
- c. Melaksanakan pelaporan kinerja dengan akuntabel dan tepat waktu.

2.2.3 Moto Pelayanan

**“SMART : Santun, Mudah, Akuntabel, Responsif,
Transparan”**

2.3.1 Jam Operasional Layanan

Jam operasional dalam layanan pengelolaan kinerja organisasi dilaksanakan sesuai hari kerja dengan ketentuan, sebagai berikut:

Hari kerja :

Senin-Kamis : Pkl. 07:30 s.d 16:00 WIB

Jum'at : Pkl. 07:30 s.d 16:30 WIB

2.3.2 Jenis Layanan Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

Pelayanan yang diberikan oleh Layanan Pengelolaan Kinerja KKP kepada seluruh unit kerja di lingkup KKP meliputi beberapa rangkaian layanan, di antaranya:

4. Layanan Validasi Indikator Kinerja KKP
5. Layanan Verifikasi Capaian Kinerja unit kerja Eselon I KKP dan Eselon II Sekretariat Jenderal
6. Layanan Pendampingan Penyusunan laporan Kinerja Tahunan KKP

KOMPONEN *SERVICE POINT*

1. Layanan Validasi Indikator Kinerja KKP

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1	Persyaratan	a. Seluruh unit kerja organisasi Eselon I; b. Unit Eselon I telah mengisi matriks usulan indikator kinerja.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Biro Perencanaan menyampaikan undangan validasi usulan indikator level I dan permintaan pengisian matriks usulan indikator kinerja kepada unit kerja Eselon I. 2. Biro Perencanaan menyampaikan permohonan tim validator kepada Inspektorat Jenderal. 3. Unit Eselon I mengisi matriks usulan indikator kinerja. 4. Biro Perencanaan bersama Itjen mengadakan validasi atas usulan indikator kinerja serta target dari unit Eselon I. 5. Hasil validasi indikator tertuang ke dalam sebuah lembar kerja validasi yang ditandatangani oleh validator dari Biro Perencanaan dan Itjen, serta perwakilan unit Eselon I. 6. Biro Perencanaan menyampaikan Nota Dinas hasil validasi kepada unit kerja Eselon I.
3	Jangka Waktu pelayanan	Maksimal 24 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk layanan	Lembar kerja validasi indikator unit Eselon I
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung datang ke Biro Perencanaan yang beralamat di Gedung Mina Bahari I lantai 3a, Jl. Medan Merdeka Timur Nomor 16, Gambir, Jakarta Pusat; 2. Melalui <i>email</i> pengaduan pada pusat.layanan.roren@gmail.com

2. Layanan Verifikasi Capaian Kinerja unit kerja Eselon I KKP dan Eselon II Sekretariat Jenderal ;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Seluruh unit kerja Eselon I KKP dan unit kerja Eselon II Setjen; - Unit kerja Eselon I KKP dan unit kerja Eselon II Setjen telah menginput capaian indikator secara triwulanan. - Unit kerja Eselon I KKP dan unit kerja Eselon II Setjen telah menyampaikan data dukung capaian indikator.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja Eselon I KKP dan unit kerja Eselon II lingkup Setjen menginput data capaian indikator kinerja dan mengupload data dukung capaian pada aplikasi Kinerjaku. 2. Penutupan batas input capaian kinerja pada aplikasi Kinerjaku setiap tanggal 15 setelah triwulanan berakhir. 3. Biro Perencanaan menyampaikan undangan pengukuran dan verifikasi capaian kinerja KKP kepada unit kerja Eselon I. 4. Biro Perencanaan melakukan verifikasi capaian kinerja bersama dengan unit kerja Eselon I dan unit kerja Eselon II Setjen serta mengecek kesesuaian data dukung capaian. 5. Biro Perencanaan mengisi lembar kerja verifikasi capaian kinerja Eselon I KKP dan Eselon II Setjen. 6. Tim Verifikator Biro Perencanaan, Unit Kerja Eselon I KKP dan Unit Kerja Eselon II Setjen menandatangani lembar kerja verifikasi sebagai bukti bahwa klaim capaian kinerja eselon 1 telah sesuai dan valid.
3	Jangka Waktu pelayanan	Maksimal 23 jam 45 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk layanan	Lembar Kerja Verifikasi Capaian Kinerja
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung datang ke Biro Perencanaan yang beralamat di Gedung Mina Bahari I lantai 3a, Jl. Medan Merdeka Timur Nomor 16, Gambir, Jakarta Pusat; 2. Melalui <i>email</i> pengaduan pada pusat.layanan.roren@gmail.com

3. Layanan Pendampingan Penyusunan Pelaporan Kinerja Tahunan KKP :

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Seluruh unit kerja menyampaikan draft Laporan Kinerja.2. Data Capaian beserta data dukung telah terdokumentasikan dengan baik serta telah disahkan oleh Penanggung Jawab Indikator Kegiatan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Unit kerja Eselon I telah menginput data capaian indikator kinerja dan mengupload data dukung capaian pada aplikasi Kinerjaku.2. Unit Kerja menyampaikan hasil verifikasi capaian kinerja.3. Unit Kerja menyampaikan undangan permohonan pendampingan penyusunan Laporan Kinerja.4. Biro Perencanaan melakukan pendampingan terhadap penyusunan Laporan Kinerja dengan mengacu pada PPerpres 29/2014, Permen PAN RB 53/2014, Permen KP 68/2017 dan Permen PAN RB 88/2022.5. Biro Perencanaan menyampaikan lembar kerja pendampingan penyusunan laporan kinerja.
3	Jangka Waktu pelayanan	Maksimal 23 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk layanan	Lembar Kerja Pendampingan Penyusunan Laporan Kinerja
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan langsung datang ke Biro Perencanaan yang beralamat di Gedung Mina Bahari I lantai 3a, Jl. Medan Merdeka Timur Nomor 16, Gambir, Jakarta Pusat;2. Melalui <i>email</i> pengaduan pada pusat.layanan.roren@gmail.com

KOMPONEN MANUFACTURING

4.1 Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pengelolaan kinerja secara umum adalah sebagai berikut:

- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah
- Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi
- Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri PAN&RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Juknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 68 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Kinerja Organisasi di KKP.

4.2 Tempat Pelayanan

Pelayanan Pengelolaan Kinerja KKP dilakukan pada: Biro Perencanaan yang beralamat di Gedung Mina Bahari I lantai IIIa, Jl. Medan Merdeka Timur No. 16, Jakarta Pusat untuk layanan validasi indikator kinerja, layanan verifikasi capaian kinerja dan layanan reviu laporan kinerja tahunan.

4.3 Sarana dan Prasarana, dan /atau Fasilitas

Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang disediakan dalam rangka menunjang pelayanan pengelolaan kinerja KKP dibedakan berdasarkan bagian pelayanannya, yaitu:

1. Layanan pengelolaan kinerja KKP dilakukan secara online, dengan fasilitas sebagai berikut:
 - a. Aplikasi Kinerjaku
 - b. Melalui *email* pengaduan pada pusat.layanan.roren@gmail.com
2. Layanan Pengelolaan Kinerja KKP dilakukan secara offline dengan fasilitas sebagai berikut:
 - a. Ruang tunggu;
 - b. Meja diskusi;
 - c. Kursi diskusi;
 - d. Laptop.

4.4 Kompetensi dan Jumlah Pelaksana

Standar kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana kegiatan Pengelolaan Kinerja KKP, diantaranya yaitu:

1. Pegawai Negeri Sipil;
2. Memiliki pengetahuan terkait alur pelaksanaan pengelolaan kinerja;
3. Menguasai prosedur pelayanan pengelolaan kinerja;
4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik;
5. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi;
6. Berintegritas dan loyal.

Jumlah Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam pelayanan Pengelolaan Kinerja KKP adalah sebanyak 15 orang dan telah dibagi berdasarkan unit kerja Unit Eselon I dan Eselon II Setjen.

4.5 Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan dengan mekanisme berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksanaan layanan yang diselenggarakan oleh Tim Layanan Pengelolaan Kinerja KKP dilakukan oleh tim kendali mutu yang dipimpin oleh ketua subtim harmonisasi kinerja. Pengawasan terhadap tim kendali mutu dilakukan oleh pejabat setingkat eselon III atau ketua tim kerja yang membidangi SDM. Pengawasan terhadap pejabat eselon III atau tim kerja dilakukan oleh pejabat eselon II. Selanjutnya Kepala Biro Perencanaan sebagai pejabat eselon II diawasi oleh Sekretaris Jenderal selaku pejabat eselon I. Seluruh pelaksanaan kegiatan layanan tersebut juga diawasi oleh Inspektorat Jenderal.

4.6 Jaminan Pelayanan

Tim pelayanan pengelolaan kinerja KKP memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang dijanjikan berdasarkan:

1. Standar Pelayanan Pengelolaan Kinerja KKP;
2. Prinsip pelayanan prima; dan
3. Kode Etik pelayanan.

Kompensasi pelayanan yang tidak sesuai waktu penyelesaian, yaitu :

1. Layanan Validasi Indikator Kinerja KKP

- a. >24 jam : permohonan maaf secara lisan;

- b. 24 - 48 jam : permohonan maaf secara tertulis;
- c. >72 jam : permohonan maaf secara tertulis dan penyampaian langsung hasil/output layanan kepada penerima layanan.

2. Layanan Verifikasi Capaian Kinerja unit kerja Eselon I KKP dan Eselon II Sekretariat Jenderal ;

- a. >23 jam 45 menit : permohonan maaf secara lisan;
- b. 23 jam 45 menit - 48 jam : permohonan maaf secara tertulis;
- c. >72 jam : permohonan maaf secara tertulis dan penyampaian langsung hasil/output layanan kepada penerima layanan.

3. Layanan Pendampingan Penyusunan Pelaporan Kinerja Tahunan KKP :

- a. >23 jam : permohonan maaf secara lisan;
- b. 23 jam - 48 jam : permohonan maaf secara tertulis;
- c. >72 jam : permohonan maaf secara tertulis dan penyampaian langsung hasil/output layanan kepada penerima layanan.

4.7 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Layanan Pengelolaan Kinerja KKP berkomitmen memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dengan menyediakan jaminan keamanan dan keselamatan berupa:

1. Menyediakan SDM yang memiliki integritas yang baik;
2. Menjamin kualitas pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan;
3. Menjamin proses pelayanan sesuai dengan kaidah-kaidah implementasi SAKIP KKP.
4. Menjamin proses pelayanan dilaksanakan mempertimbangkan timeline pelaksanaan alur SAKIP.

4.8 Evaluasi Kinerja Pelaksana

Dalam rangka monitoring dan penilaian untuk memastikan pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan standar pelayanan, maka dilaksanakan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala, yaitu:

1. Evaluasi kinerja melalui monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Tim pelaksanaan layanan pengelolaan kinerja di setiap tahapan kegiatan;
2. Pelaporan atas kegiatan pelayanan secara berkala disampaikan berjenjang hingga ke Kepala Perencanaan;
3. Penilaian kinerja pelayanan pada petugas layanan pengelolaan kinerja KKP;
4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kepada unit kerjaj lingkup KKP yang menerima layanan dan mempublikasikan hasilnya dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terbuka dan transparan;
5. Tindak lanjut atas saran, masukan dan pengaduan yang diterima oleh Layanan Pengelolaan Kinerja KKP guna proses perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

PENUTUP

Dengan telah disusunnya standar pelayanan ini, diharapkan menjadi pedoman atau acuan bagi unit kerja Lingkup KKP dalam pelaksanaan kegiatan layanan pengelolaan kinerja di setiap tahapan, baik layanan validasi indikator kinerja, layanan verifikasi capaian kinerja dan layanan rewi laporan kinerja tahunan, sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima dengan tata kelola yang baik. Selain itu, diharapkan dari adanya standar pelayanan ini dapat menjadi unit kerja yang professional dan proposional dalam bertindak, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berintegritas dan bersih dari korupsi kolusi dan nepotisme.

Standar Pelayanan yang telah disusun akan terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil monitoring dan evaluasi sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi dalam pelayanan publik dalam layanan pengelolaan kinerja KKP. Perbaikan dan Pembaharuan akan terus dilakukan sesuai dengan masukan dari penerima layanan dan tindak lanjut dari evaluasi yang dilakukan tim. Dalam hal terjadi perubahan kebijakan, prosedur dan perubahan lain dalam layanan, maka Tim Layanan Pengelolaan Kinerja KKP selaku penyelenggara akan melakukan penyesuaian standar pelayanan dan mempublikasikannya dengan prinsip terbuka, transparan dan mudah diakses.

Terakhir kami berharap visi **SMART (Santun, Mudah, Akuntabel, Responsif dan Transparan)** dapat tercapai dengan adanya standar pelayanan ini. Kami ucapkan terima kasih atas seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan standar layanan ini dan tim layanan pengelolaan kinerja KKP.

Kepala Biro Perencanaan



Andy Artha Donny Oktopura