



# STANDAR PELAYANAN



DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN  
KABUPATEN BULELENG

2024

**Standar Pelayanan**  
**Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmat-Nya dokumen Standar Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dapat terselesaikan. Tujuan penyusunan Standar Pelayanan ini adalah sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan guna meningkatkan kualitas memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mampu mendapatkan kepercayaan masyarakat. Lebih lanjut, pedoman ini disusun agar Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.

Penyusunan dokumen Standar Pelayanan ini masih sangat jauh dari kata sempurna, dengan demikian kami mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak guna dapat menyempurnakan penyelenggaraan pelayanan di Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.

Singaraja, 23 Pebruari 2024

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan  
Kabupaten Buleleng



**I Gede Putra Aryana, S.Sos, MAP**

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19700515 199303 1 010

**Standar Pelayanan  
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

**DAFTAR ISI**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>BAB I.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>1.1 LATAR BELAKANG.....</b>                                      | <b>1</b>  |
| <b>1.2 MAKSUD DAN TUJUAN.....</b>                                   | <b>2</b>  |
| <b>1.3 RUANG LINGKUP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.....</b>      | <b>2</b>  |
| <b>BAB II.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>PRINSIP DAN KOMPONEN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN .....</b>      | <b>4</b>  |
| <b>2.1 PRINSIP STANDAR PELAYANAN .....</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>2.2 KOMPONEN DASAR PELAYANAN.....</b>                            | <b>5</b>  |
| <b>BAB III .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN .....</b> | <b>7</b>  |
| <b>3.1 PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN.....</b>              | <b>7</b>  |
| <b>3.2 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN.....</b>                         | <b>7</b>  |
| <b>3.3 PENERAPAN STANDAR PELAYANAN.....</b>                         | <b>8</b>  |
| <b>3.4 PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN .....</b>                       | <b>10</b> |
| <b>3.5 PEMANTAUAN DAN EVALUASI .....</b>                            | <b>11</b> |
| <b>BAB IV .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>   | <b>15</b> |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk terus meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, maka penyelenggara pelayanan diharapkan untuk terus melakukan inovasi yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan No 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, standar pelayanan merupakan tolok 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.

Sebagaimana yang telah diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana seluruh penyelenggara pelayanan publik yang memberikan layanan secara langsung maupun tidak langsung diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penyusunan standar pelayanan ini berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang telah disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang digunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta mempermudah proses penyusunan standar pelayanan.

Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng memiliki 6 (Enam) jenis pelayanan publik, yaitu (1) Konsultasi layanan pengaduan pelayanan publik, (2)

## **Standar Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

Penerbitan kartu KUSUKA, (3) Permohonan benih ikan, (4) Sekolah Se-HATI, (5) Permohonan penerbitan surat keterangan terdaftar (SKT) kelompok masyarakat perikanan, dan (6) Permohonan dan pemberian rekomendasi pembelian BBM untuk nelayan. Masing-masing jenis pelayanan disusun, ditetapkan, dan diterapkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng.

### **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **1. Maksud Penetapan Standar Pelayanan**

- Maksud penetapan standar pelayanan ini adalah bagi penyelenggara agar mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.
- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **2. Tujuan Penetapan Standar Pelayanan**

Standar pelayanan ini ditujukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **1.3 RUANG LINGKUP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor

## **Standar Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Seluruh jajaran pejabat dan staf Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng bersinergi bersama-sama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun struktur organisasi Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut.

Kelembagaan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng selaku Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lingkup Pemerintah Kabupaten Buleleng dibentuk berdasarkan:

- 1) Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng;
- 2) Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng.

Adapun tugas yang diemban Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang Ketahanan Pangan dan Perikanan.

Selanjutnya, fungsi dari Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dalam mendukung tugas yang diemban, yaitu:

- a) perumusan kebijakan di bidang Ketahanan Pangan dan Perikanan;
- b) pelaksanaan kebijakan bidang Ketahanan Pangan dan Perikanan;
- c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Ketahanan Pangan dan Perikanan;
- d) pelaksanaan administrasi Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan; dan
- e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati;

## **BAB II**

### **PRINSIP DAN KOMPONEN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

#### **2.1 PRINSIP STANDAR PELAYANAN**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan No 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolok 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.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

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

**Standar Pelayanan**  
**Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

**2.2 KOMPONEN DASAR PELAYANAN**

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

1. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.

**Standar Pelayanan**  
**Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

### **BAB III**

## **PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

### **3.1 PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN**

Dalam menyusun standar pelayanan, Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng terlebih dahulu menyusun rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat agar sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebelum menyusun rancangan standar pelayanan, terlebih dahulu dilakukan identifikasi standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dan menggunakan standar pelayanan sebelumnya sebagai referensi penyusunan standar pelayanan berikutnya. Tujuan dilaksanakannya identifikasi ini adalah untuk melihat faktor-faktor yang dapat dikembangkan dan juga permasalahan yang terjadi selama penerapan agar dapat dioptimalkan pada penerapan berikutnya.

Dalam menyusun standar pelayanan, Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng memperhatikan prinsip dan komponen dasar standar pelayanan seperti yang tertera dalam bab sebelumnya. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng sebagai penyelenggara pelayanan juga memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

### **3.2 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak – pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **Standar Pelayanan**

### **Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

Rancangan Standar Pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan dengan langkah – langkah sebagai berikut:

- a. Tim Standar Pelayanan menyiapkan konsep Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki.
- b. Konsep Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara.
- c. Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep Keputusan tentang Standar Pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.

### **3.3 PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak – pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi.

## **Standar Pelayanan**

### **Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

#### a. Sosialisasi Standar Pelayanan

- Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan Standar Pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi dilingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan, khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan.
- Sosialisasi secara eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak – pihak diluar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif, ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar pihak – pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas – jelasnya.
- Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi – fungsi humas, media massa, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan. Instrumen sosialisasi yang dapat membantu adalah melalui pemuatan Standar Pelayanan yang akan diberlakukan dalam majalah organisasi, pengumuman dalam rapat formal: pada papan pengumuman, surat kabar dan radio/televise lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

#### b. Internalisasi Standar Pelayanan

- Upaya pemberitahuan tentang penerapan standar pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, akan tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi di dalam organisasi penyedia pelayanan.
- Internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan Standar Pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi tersebut adalah agar Penyelenggara siap memberlakukan Standar Pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana. Proses sosialisasi dan internalisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

## **Standar Pelayanan**

### **Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

#### **3.4 PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN**

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal – hal yang perlu dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

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.

Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.



### **3.5 PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari survei kepuasan masyarakat. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement).

Evaluasi terhadap Standar Pelayanan dilakukan baik terhadap komponen Standar Pelayanan maupun proses penerapannya.

1. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:
  - a. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
  - b. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan Standar Pelayanan adalah bagaimana Standar Pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

**Standar Pelayanan**  
**Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

- c. sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika Standar Pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
  - d. sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar Pelayanan yang baru.
  - e. sejauh mana Standar Pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan Standar Pelayanan. Secara khusus Standar Pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
  - f. sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
  - g. sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
  - h. sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.
2. Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut :

**Standar Pelayanan**  
**Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

- a. sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
- b. sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap Standar Pelayanan.
- c. sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan Standar Pelayanan.
- d. sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan Standar Pelayanan.
- e. Sejauh mana pelatihan - pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- f. sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan Standar Pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement). Standar

## **Standar Pelayanan**

### **Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

**Standar Pelayanan  
Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng**

**BAB IV  
PENUTUP**

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Selain Peraturan Menteri ini, pada tahapan lebih lanjut dimungkinkan dibuatkan petunjuk teknis.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Singaraja, 23 Pebruari 2024

Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan  
Kabupaten Buleleng



**I Gede Putra Aryana, S.Sos, MAP**

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19700515 199303 1 010



5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Daerah.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng;
- KETIGA** : Penyusunan standar pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dan dikoordinasikan oleh setiap Kepala Bidang;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singaraja  
pada tanggal 11 Januari 2024  
KEPALA DINAS KETAHANAN  
PANGAN DAN PERIKANAN  
KABUPATEN BULELENG,



**I Gede Putra Aryana, S.Sos, MAP**  
PEMBINA Tk. I - IV/b  
NIP. 19700515 199303 1 010

Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Penjabat Bupati Buleleng;
2. Ketua DPRD Kabupaten Buleleng;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Buleleng;
4. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Buleleng;

5. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng;
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Buleleng; dan
7. Arsip.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN  
KABUPATEN BULELENG

NOMOR : 050 / 0180 / DKPP-SEKT/ 2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN  
PERIKANAN KABUPATEN BULELENG

A. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN  |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Jenis Pelayanan               | Pengaduan Layanan Publik  |
| 2. | Dasar Hukum                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik</li> <li>2. Permenpan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang SP4N</li> </ol>   |
| 3. | Persyaratan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui SMS, Website LAPOR!, dan Aplikasi LAPOR di PlayStore (dengan memuat minimal nama dan alamat lengkap serta lokasi permasalahan dan foto pendukung permasalahan)</li> <li>2. Pengguna layanan dapat langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng Jalan Kartini Nomor 4 Singaraja dan menyampaikan pengaduan secara lisan dilengkapi dengan fotocopy bukti pendukung pengaduan sebanyak 1 lembar.</li> </ol> |
| 4. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui SMS, Website LAPOR! dan Aplikasi LAPOR! di Android <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Masyarakat melakukan pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS ke 1708</li> <li>2. Website : lapor.go.id</li> <li>3. Aplikasi LAPOR!</li> </ol> </div> </li> </ol>   |

|    |                           |  |
|----|---------------------------|--|
|    |                           | <pre> graph TD     A[Aduan diterima Admin Pusat dan Diteruskan ke Admin Daerah] --&gt; B[Aduan diteruskan admin Daerah ke Operator Instansi terkait]     B --&gt; C[Aduan di Tindaklanjuti oleh operator SKPD dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan pimpinan]     C --&gt; D[Bila tidak ada tanggapan dari pengadu maka aduan selesai] </pre>  |
|    |                           | <p>2. Pengaduan Langsung</p> <pre> graph TD     A[Datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Buleleng] --&gt; B[Konsultasi langsung ke petugas pengaduan pelayanan publik]     B --&gt; C{Jika tidak dapat diselesaikan}     C --&gt; D[Konsultasi ke bidang teknis terkait]     B --&gt; E[Hasil konsultasi]     D --&gt; E     E --&gt; F[Jika ya dapat diselesaikan] </pre> |
| 5. | Jangka Waktu Penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan lewat media elektronik diteruskan ke SKPD terkait dalam waktu 10 Menit</li> <li>2. Pengaduan secara langsung ditindaklanjuti dalam waktu 1 hari bila bisa diselesaikan oleh petugas pengaduan dan maksimal 7 hari kerja</li> </ol>   |
| 6. | Biaya / Tarif             | Tidak dipungut biaya (gratis).   |
| 7. | Produk Layanan            | Tindak lanjut penyelesaian pengaduan   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dengan alamat Jalan Kartini No. 4 Singaraja</li> <li>2. Telp. / Fax : (0362) 21440</li> <li>3. Website : <a href="http://www.dkpp.bulelengkab.go.id">www.dkpp.bulelengkab.go.id</a></li> <li>4. e-mail : <a href="mailto:dkpp@bulelengkab.go.id">dkpp@bulelengkab.go.id</a></li> </ol> |
| 9.  | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Internet</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Handphone</li> </ol>   |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1</li> <li>2. Mempunyai keterampilan dan mengoperasikan komputer</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menganalisis permasalahan</li> </ol>   |
| 11. | Pengawasan Internal                      | Atasan Langsung  |
| 12. | Jumlah Pelaksana                         | 1 Orang  |
| 13. | Jaminan Pelayanan                        | Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional berlaku  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana               | Secara berkala dilaporkan kepada atasan  |

#### B. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENERBITAN KARTU KUSUKA

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN   |
|----|-------------------------------|--|
| 1. | Jenis Pelayanan               | Penerbitan Kartu KUSUKA  |
| 2. | Dasar Hukum                   | Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 42/PERMEN-KP/2019 Tentang Kartu Pelaku Utama Sektor Kelautan dan Perikanan.  |
| 3. | Persyaratan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)</li> <li>2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang perseorangan atau penanggung jawab korporasi</li> <li>3. Surat keterangan dari Kepala Desa / Lurah yang menyatakan bahwa yang bersangkutan bekerja sebagai pelaku usaha untuk orang perseorangan</li> <li>4. Fotokopi NPWP untuk korporasi</li> <li>5. Mengisi formulir permohonan penerbitan Kartu KUSUKA</li> </ol> |
| 4. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> Pemohon mengisi formulir permohonan penerbitan Kartu KUSUKA dan melengkapi dokumen kelengkapannya. </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> Operator KUSUKA memasukan / meng-input data pemohon Kartu KUSUKA melalui aplikasi SATU DATA KKP </div>  |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PUSDATIN KKP memverifikasi data pemohon Kartu KUSUKA</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">BANK BRI / BNI mencetak Kartu KUSUKA</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kepala SKPD menyusun jadwal dan memfasilitasi penyerahan Kartu KUSUKA kepada pemohon</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">BANK BRI / BNI menyerahkan Kartu KUSUKA kepada pemohon</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pemohon menerima Kartu KUSUKA</div> |
| 5.  | Jangka Waktu Penyelesaian                | 2 (dua) bulan karena pencetakan Kartu KUSUKA secara kolektif   |
| 6.  | Biaya / Tariff                           | Tidak dipungut biaya (gratis).   |
| 7.  | Produk Layanan                           | Kartu KUSUKA   |
| 8.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dengan alamat Jalan Kartini No. 4 Singaraja</li> <li>2. Telp. / Fax : (0362) 21440</li> <li>3. Website : <a href="http://www.dkpp.bulelengkab.go.id">www.dkpp.bulelengkab.go.id</a></li> <li>4. e-mail : <a href="mailto:dkpp@bulelengkab.go.id">dkpp@bulelengkab.go.id</a></li> </ol>   |
| 9.  | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> </ol>  |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1</li> <li>2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan computer</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menganalisis permasalahan</li> </ol>  |
| 11. | Pengawasan Internal                      | Atasan Langsung  |
| 12. | Jumlah Pelaksana                         | 4 Orang  |
| 13. | Jaminan Pelayanan                        | Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional berlaku  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana               | Secara berkala dilaporkan kepada atasan  |

C. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN BENIH IKAN KEPADA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN BULELENG.

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN   |
|----|-------------------------------|--|
| 1. | Jenis Pelayanan               | Permohonan Benih Ikan  |
| 2. | Dasar Hukum                   | 1. Perbup No. 21 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Benih Ikan (BBI) Ringdikit.<br>2. Perbup No. 28 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Perbenihan Ikan  |
| 3. | Persyaratan Pelayanan         | Instansi / Kelompok mengajukan surat permohonan permintaan benih ikan yang ditujukan kepada Kepala SKPD.   |
| 4. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <div data-bbox="873 966 1300 1153" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           Instansi / Kelompok mengajukan surat permohonan permintaan benih ikan         </div> <div data-bbox="1068 1153 1101 1198" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="873 1198 1300 1385" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           Kepala SKPD memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Produksi Perikanan         </div> <div data-bbox="1068 1385 1101 1430" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="873 1430 1300 1664" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           Kepala Bidang Produksi Perikanan melanjutkan Disposisi Kepala SKPD kepada kepala UPTD. Balai Perbenihan Ikan         </div> <div data-bbox="1068 1664 1101 1709" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="873 1709 1300 1913" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           Kepala UPTD. Balai Perbenihan Ikan menindak lanjuti disposisi Kepala SKPD.         </div> </div> |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <p>Jika tidak ada ketersediaan ↓</p> <p>Jika ya tersedia benih ↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Kepala UPTD. BPI berkoordinasi dengan Kepala SKPD untuk menunda permohonan Kelompok / Instansi</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Kepala UPTD. BPI menyerahkan benih ikan kepada Instansi / Kelompok</p> </div> </div> |
| 5.  | Jangka Waktu Penyelesaian                | Benih ikan diterima Instansi / Kelompok maksimal 3 hari dari diterimanya surat permohonan jika ketersediaan benih ikan ada di UPTD. Balai Perbenihan Ikan.  |
| 6.  | Biaya / Tariff                           | Tidak dipungut biaya (gratis).  |
| 7.  | Produk Layanan                           | Benih Ikan  |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dengan alamat Jalan Kartini No. 4 Singaraja</li> <li>2. Telp. / Fax : (0362) 21440</li> <li>3. Website : <a href="http://www.dkpp.bulelengkab.go.id">www.dkpp.bulelengkab.go.id</a></li> <li>4. e-mail : <a href="mailto:dkpp@bulelengkab.go.id">dkpp@bulelengkab.go.id</a></li> </ol>  |
| 9.  | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Peralatan Perikanan</li> </ol>   |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1</li> <li>2. Mempunyai keterampilan khusus di bidang teknis perikanan</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menganalisis permasalahan</li> </ol>  |
| 11. | Pengawasan Internal                      | Atasan Langsung   |
| 12. | Jumlah Pelaksana                         | 10 Orang  |
| 13. | Jaminan Pelayanan                        | Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional berlaku   |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana               | Secara berkala dilaporkan kepada atasan   |

D.STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR (SKT) KELOMPOK MASYARAKAT PERIKANAN.

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN  |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Jenis Pelayanan               | Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT)   |
| 2. | Dasar Hukum                   | Permendagri RI Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Permendagri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah   |
| 3. | Persyaratan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan surat pengesahan kelembagaan</li> <li>2. Susunan pengurus kelompok</li> <li>3. Daftar anggota</li> <li>4. Surat keterangan Kepala Desa / Lurah tentang keberadaan kelompok (tanggal berdiri dan keaktifan)</li> <li>5. Surat pernyataan ketua kelompok tentang kepemilikan sekretariat</li> <li>6. Fotocopy KTP pengurus</li> </ol>  |
| 4. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Pemohon / Kelompok Masyarakat Perikanan mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Kelompok Masyarakat Perikanan</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> <p>Kepala SKPD menugaskan Kabid. Pemberdayaan Masyarakat Perikanan untuk menindak lanjuti permohonan kelompok masyarakat perikanan</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Kabid. Pemberdayaan Masyarakat Perikanan menugaskan Substansi Penyuluhan dan Kelembagaan Masyarakat Perikanan untuk menindak lanjuti permohonan kelompok masyarakat perikanan</p> </div> |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">       Substansi Penyuluhan dan Kelembagaan Masyarakat Perikanan Membuat Draft Berita Acara Verifikasi Kelembagaan Kelompok dan menugaskan Tim Verifikasi Kelembagaan Kelompok untuk mengadakan verifikasi ke lapangan     </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">       Tim Verifikasi Kelembagaan Kelompok melakukan verifikasi lapangan     </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;"> <p>Jika tidak sesuai hasil verifikasi</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">           Pemohon melengkapi kekurangan hasil verifikasi dari Tim Verifikasi         </div> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p>Jika ya sesuai hasil verifikasi</p> <p style="font-size: 2em;">↓</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">       Substansi Penyuluhan dan Kelembagaan Masyarakat Perikanan membuat dan menyerahkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Kelompok Masyarakat Perikanan kepada pemohon.     </div> |
| 5. | Jangka Waktu Penyelesaian               | Maksimal 15 (lima belas) hari kerja.   |
| 6. | Biaya / Tariff                          | Tidak dipungut biaya (gratis).   |
| 7. | Produk Layanan                          | Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Kelompok Masyarakat Perikanan.  |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dengan alamat Jalan Kartini No. 4 Singaraja</li> <li>2. Telp. / Fax : (0362) 21440</li> <li>3. Website : <a href="http://www.dkpp.bulelengkab.go.id">www.dkpp.bulelengkab.go.id</a></li> </ol>   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | 4. e-mail : <a href="mailto:dkpp@bulelengkab.go.id">dkpp@bulelengkab.go.id</a>   |
| 9.  | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Printer  |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                     | 1. S1<br>2. Mempunyai pemahaman khusus di bidang perikanan<br>3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menganalisis permasalahan |
| 11. | Pengawasan Internal                      | Atasan Langsung  |
| 12. | Jumlah Pelaksana                         | 4 Orang  |
| 13. | Jaminan Pelayanan                        | Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional berlaku  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana               | Secara berkala dilaporkan kepada atasan  |

E. STANDAR PELAYANAN SEKOLAH SE-HATI (SEHAT HALAMAN ASRI TERATUR DAN INDAH)

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN  |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Jenis Pelayanan               | Kegiatan Sekolah Se-HATI (Sehat Halaman Asri Teratur dan Indah)   |
| 2. | Dasar Hukum                   | Undang-Undang No 18 Tahun 2012 tentang Pangan, Peraturan Presiden RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Kebijakan Percepatan Penganekaragaman Konsumsi Pangan Berbasis Sumber Daya Lokal   |
| 3. | Persyaratan Pelayanan         | 1. Sekolah memiliki lahan untuk demplot kebun sekolah seluas minimal 25 m <sup>2</sup><br>2. Sekolah yang dipilih merupakan rekomendasi dari Kepala Desa setempat.<br>3. Sekolah Dasar yang berada di wilayah desa/kelurahan lokus stunting, lokus pengentasan kemiskinan ekstrem, dan lokus penguatan pangan   |
| 4. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">           Memilih lokus pelaksanaan kegiatan Sekolah Se-HATI (lokus stunting, lokus pengentasan kemiskinan, atau lokus penguatan pangan)         </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">           Kepala Dinas DKPP menerbitkan Berita Acara Penetapan Lokus Stunting, Berita Acara Penetapan Lokus Pengentasan Kemiskinan         </div> <div style="text-align: center;">  </div> |

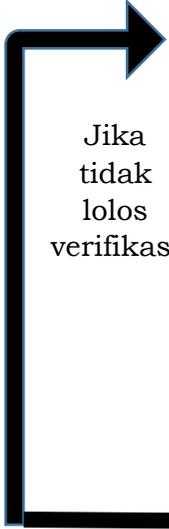
Bidang PKKP  
Melaksanakan  
koordinasi ke lokus yang  
dituju untuk  
pelaksanaan kegiatan  
Sekolah Se-HATI



Mengidentifikasi  
sekolah dasar yang  
dapat menerima  
kegiatan sekolah Se-  
HATI sesuai dengan  
Juknis



Memverifikasi  
sekolah dasar  
calon penerima  
kegiatan Sekolah  
Se-HATI



Kepala Dinas DKPP  
Menetapkan  
sekolah dasar  
sasaran penerima  
kegiatan Sekolah  
Se-HATI



Bidang PKKP bersama  
Menetapkan jadwal  
pelaksanaan kegiatan  
Sekolah Se-HATI  
Kepala Desa, Kepala  
Sekolah, dan  
Disdikpora



Bidang PKKP  
didampingi oleh  
Kepala Sekolah  
Melaksanakan  
kegiatan Sekolah Se-  
HATI



Jika ya lolos verifikasi

The text is positioned to the right of the downward arrow connecting the 'Memverifikasi' box to the 'Kepala Dinas DKPP' box.

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Bidang PKKP<br/>Memonitoring dan<br/>mengevaluasi<br/>pelaksanaan kegiatan<br/>Sekolah Se-HATI</p> </div>   |
| 5.  | Jangka Waktu dan Penyelesaian            | 6 (enam) Bulan   |
| 6.  | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya (gratis).   |
| 7.  | Produk Layanan                           | Sekolah Se-HATI (Sehat Halaman Asri Teratur dan Indah)   |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dengan alamat Jalan Kartini No. 4 Singaraja</li> <li>2. Telp. / Fax : (0362) 21440</li> <li>3. Website : <a href="http://www.dkpp.bulelengkab.go.id">www.dkpp.bulelengkab.go.id</a></li> <li>4. e-mail : <a href="mailto:dkpp@bulelengkab.go.id">dkpp@bulelengkab.go.id</a></li> </ol> |
| 9.  | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> </ol>  |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1</li> <li>2. Mengerti dan memahami Kegiatan Sekolah Se-HATI</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang pemberdayaan masyarakat dalam penganekaragaman konsumsi pangan</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menganalisis permasalahan</li> </ol>   |
| 11. | Pengawasan Internal                      | Atasan Langsung  |
| 12. | Jumlah Pelaksana                         | 10 Orang   |
| 13. | Jaminan Pelayanan                        | Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional berlaku  |
| 14. | Evaluasi Kinerja pelaksana               | Secara berkala dilaporkan kepada atasan  |

**F. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DAN PEMBERIAN REKOMENDASI PEMBELIAN BBM UNTUK NELAYAN**

| NO | KOMPONEN        | URAIAN  |
|----|-----------------|---|
| 1. | Jenis Pelayanan | Permohonan Dan Pemberian Rekomendasi Pembelian BBM Untuk Nelayan  |
| 2. | Dasar Hukum     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Minyak dan Gas Bumi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun</li> </ol> |

|    |                               |   |
|----|-------------------------------|---|
|    |                               | <p>2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang dan;</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak;</p> <p>4. Peraturan Badan Penyalur Hilir Minyak dan Gas Bumi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Surat Rekomendasi untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan.</p>   |
| 3. | Persyaratan Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP</li> <li>2. Fotocopy KUSUKA</li> <li>3. Foto Jukung (lengkap dengan mesin dan pemohon)</li> <li>4. Suket bahwa benar yang bersangkutan berprofesi sebagai nelayan</li> </ol>   |
| 4. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <div data-bbox="899 1118 1352 1482" style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Nelayan membawa surat permohonan rekomendasi pembelian bahan bakar minyak yang sudah diketahui dan ditandatangani oleh perbekel desa terkait serta ketua kelompok</p> </div> <div data-bbox="1110 1497 1149 1547" style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div data-bbox="902 1559 1352 2148" style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Surat permohonan rekomendasi pembelian bahan bakar minyak dilengkapi dengan fotocopy KTP, foto jukung dan mesin, foto kartu KUSUKA serta surat keterangan memang benar yang bersangkutan berprofesi sebagai nelayan/petambak garam/pembudidaya karena belum tergabung dalam kelompok</p> </div> <div data-bbox="1089 2158 1128 2207" style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> </div> |

|    |                               |  |
|----|-------------------------------|--|
|    |                               | <p style="text-align: center;">Surat permohonan rekomendasi pembelian bahan bakar minyak dibawa ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng untuk diajukan surat rekomendasi pembelian bahan bakar minyak</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Surat permohonan rekomendasi dibawa ke Bidang Produksi Perikanan untuk diverifikasi dan dievaluasi lebih lanjut</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Jika surat permohonan sudah terverifikasi dan terevaluasi, dilanjutkan oleh pembuatan surat rekomendasi pembelian bahan bakar minyak</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Surat rekomendasi pembelian bahan bakar minyak akan diparaf oleh jabatan fungsional P3T dan kepala bidang produksi perikanan dan dilanjutkan ke front office untuk diberi nomor serta paraf sekretaris dinas ketahanan pangan dan perikanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Surat rekomendasi pembelian bahan bakar minyak akan disetujui dan ditandatangani oleh kepala dinas ketahanan pangan. Surat rekomendasi dicopy sebagai arsip dinas</p> |
| 5. | Jangka Waktu dan Penyelesaian | 5 (lima) Hari Kerja  |
| 6. | Biaya/Tarif                   | Tidak dipungut biaya (gratis).   |
| 7. | Produk Layanan                | Permohonan Dan Pemberian Rekomendasi Pembelian Bbm Untuk Nelayan   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Buleleng dengan alamat Jalan Kartini No. 4 Singaraja</li> <li>2. Telp. / Fax : (0362) 21440</li> <li>3. Website : <a href="http://www.dkpp.bulelengkab.go.id">www.dkpp.bulelengkab.go.id</a></li> <li>4. e-mail : <a href="mailto:dkpp@bulelengkab.go.id">dkpp@bulelengkab.go.id</a></li> </ol> |
| 9.  | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Internet</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> </ol>   |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. D3 Penyuluhan Perikanan</li> <li>2. Mempunyai keterampilan dan mengoperasikan computer</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menganalisis permasalahan</li> <li>4. Memiliki kebijakan untuk mengeluarkan surat rekomendasi pembelian bahan bakar minyak</li> </ol>   |
| 11. | Pengawasan Internal                      | Atasan Langsung  |
| 12. | Jumlah Pelaksana                         | 7 Orang  |
| 13. | Jaminan Pelayanan                        | Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional berlaku  |
| 14. | Evaluasi Kinerja pelaksana               | Secara berkala dilaporkan kepada atasan  |




**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN**  
**MAKLUMAT PELAYANAN**

"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MELAKUKAN PERUBAHAN SECARA TERUS MENERUS. APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN YANG BERLAKU DAN MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN."

**KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN**  
**KABUPATEN BULELENG**



**I Gede Putra Aryana, S.Sos., M.A.P.**  
**Pembina Tk. I (IV/b)**  
**NIP. 19700515 199303 1 010**

Ditetapkan di Singaraja  
 Pada tanggal 11 Januari 2024  
 KEPALA DINAS KETAHANAN  
 PANGAN DAN PERIKANAN  
 KABUPATEN BULELENG,



**I Gede Putra Aryana, S.Sos, MAP**  
 PEMBINA Tk. I – IV/b  
 NIP. 19700515 199303 1 010