



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

INSPEKTORAT JENDERAL

JALAN MEDAN MERDEKA TIMUR NOMOR 16
JAKARTA 10110, KOTAK POS 4130 JKP 10041
TELEPON (021) 3519070 (LACAK), FAKSIMILE (021) 3522805
LAMAM www.kkp.go.id

KEPUTUSAN INSPEKTUR JENDERAL

NOMOR 77 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT LAYANAN KONSULTASI SECARA ELEKTRONIK INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

INSPEKTUR JENDERAL,

Menimbang : a. bahwa dalam melaksanakan tugas pengawasan intern di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, perlu menyusun Standar Pelayanan dan Maklumat Layanan Konsultasi secara elektronik lingkup Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Jenderal tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

- dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1114);
 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 156);
 7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 535);
 8. Peraturan Inspektur Jenderal Nomor 43 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Tata Kelola Pengawasan Intern Lingkup Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan;
 9. Peraturan Inspektur Jenderal Nomor 64 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan;

MEMUTUSKAN :

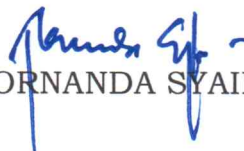
Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR JENDERAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT LAYANAN KONSULTASI SECARA ELEKTRONIK INSPEKTORAT

JENDERAL KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Jenderal ini.
- KEDUA : Menetapkan Maklumat Pelayanan Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Jenderal ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan panduan pelaksanaan layanan konsultasi secara elektronik di lingkungan Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Inspektur Jenderal ini mulai berlaku, Keputusan Inspektur Jenderal Nomor 69 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Layanan dan Maklumat Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Inspektur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Lembar Pengesahan		
No	Nama Pejabat	Paraf
1.	Sekretaris Inspektorat Jenderal	
2.	Ketua Tim Kerja Hukum, Organisasi dan Kerja Sama	

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 Oktober 2023
INSPEKTUR JENDERAL


TORNANDA SYAIFULLAH

JENDERAL KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Jenderal ini.
- KEDUA : Menetapkan Maklumat Pelayanan Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur Jenderal ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan panduan pelaksanaan layanan konsultasi secara elektronik di lingkungan Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Inspektur Jenderal ini mulai berlaku, Keputusan Inspektur Jenderal Nomor 69 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Layanan dan Maklumat Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Inspektur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 Oktober 2023
INSPEKTUR JENDERAL


TORNANDA SYAIFULLAH

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR JENDERAL
NOMOR 77 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
LAYANAN KONSULTASI SECARA
ELEKTRONIK INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

GAMBARAN UMUM

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik dibutuhkan setiap orang, baik untuk urusan pribadi maupun badan usaha. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Inspektorat Jenderal merupakan salah satu organisasi sektor publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memiliki pelayanan publik berupa layanan konsultasi. Layanan konsultasi yang diberikan tidak ditujukan kepada masyarakat, melainkan kepada pegawai/unit kerja di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

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 diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik,

baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah diukur, melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk mendapatkan keselarasan, dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan, harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan, mudah diakses pengguna layanan, serta dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau seluruh lapisan pengguna layanan.

Inspektorat Jenderal merupakan salah satu organisasi sektor publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) yang memiliki pelayanan publik berupa layanan konsultasi secara elektronik. Layanan konsultasi secara elektronik yang diberikan tidak ditujukan kepada masyarakat, melainkan kepada pegawai/unit kerja di lingkungan KKP. Layanan konsultasi secara elektronik yang dimaksud antara lain memberikan sosialisasi, melakukan verifikasi, melaksanakan penelaahan dan pemberian saran kepada pengguna layanan dalam pelaksanaan pengawasan intern di lingkungan KKP. Layanan konsultasi secara elektronik Inspektorat Jenderal dilakukan melalui *website* <https://kkp.go.id/itjen>.

Dengan mempertimbangkan bahwa perlu adanya standar pelayanan dan maklumat pelayanan bagi pelaksana layanan dalam penyelenggaraan layanan konsultasi secara elektronik kepada pengguna layanan mulai dari proses pengajuan hingga dokumentasi hasil layanan konsultasi, serta peningkatan kredibilitas dan kepercayaan pegawai atas penyelenggaraan layanan konsultasi secara elektronik di lingkungan Inspektorat Jenderal KKP, perlu disusun Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal KKP.

B. Maksud dan Tujuan

Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan ini memiliki maksud dan tujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian kepada pengguna

layanan dalam pelaksanaan kegiatan program/kegiatan agar efektif, efisien, ekonomis dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Jenis Layanan dan Produk Layanan Konsultasi

Jenis layanan dan produk layanan di Inspektorat Jenderal KKP yaitu layanan konsultasi secara elektronik terkait pelaksanaan:

1. Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Manajemen Risiko;
2. Pelayanan Publik;
3. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Reformasi Birokrasi;
5. Penanganan Benturan Kepentingan;
6. Pengelolaan Keuangan dan BMN;
7. Pengadaan Barang/Jasa;
8. Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
9. Pengendalian Gratifikasi; dan
10. Pengelolaan Kepegawaian.

Produk layanan konsultasi dapat berupa riwayat konsultasi yang diserahkan kepada pengguna layanan, rekomendasi pada Laporan Hasil Audit, Reviu, Evaluasi, Pemantauan, kegiatan asistensi, pendampingan, penelaahan, dan sebagainya.

D. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan

Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada pegawai/unit kerja di lingkungan KKP dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Uraian standar pelayanan dan maklumat pelayanan layanan konsultasi secara elektronik Inspektorat Jenderal KKP sebagaimana tercantum dalam Lampiran.

E. Penutup

Standar pelayanan dan maklumat pelayanan ini diharapkan menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan layanan konsultasi secara elektronik di lingkungan Inspektorat Jenderal KKP, sehingga terwujud layanan konsultasi secara elektronik yang prima.

I. STANDAR PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI SECARA ELEKTRONIK INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN		
1	Jenis Pelayanan	Layanan Konsultasi
2	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan; f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; h. Peraturan Inspektur Jenderal Nomor 43 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Tata Kelola Pengawasan Intern Lingkup Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan; i. Peraturan Inspektur Jenderal Nomor 64 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Secara Elektronik Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan;
3	Persyaratan	Pengguna menyampaikan pengajuan konsultasi ke Tim Sekretariat melalui

		aplikasi e-Konsultasi yang memuat nama lengkap, Nomor Induk Pegawai (NIP), unit kerja, jabatan, alamat email, nomor telepon, tanggal pengajuan dan substansi permasalahan.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan layanan konsultasi dibakukan dalam bentuk Prosedur Operasional Standar (POS) dilengkapi dengan urutan aktivitas dan diagram/bagan alur (<i>flowchart</i>) untuk meningkatkan kualitas layanan.
5	Waktu Pelayanan	a. Penerimaan permintaan konsultasi tersedia selama 24 jam (<i>online</i>), namun penanganan konsultasi sesuai jam kerja yaitu: 1) Senin s.d. Kamis: 07.30 s.d.16.00 WIB (istirahat: 12.00 s.d. 13.00 WIB) 2) Jum'at: 07.30 s.d. 16.30 WIB (istirahat: 11.30 s.d. 13.00 WIB)
6	Lokasi Pelayanan	<i>Website</i> KKP dan <i>website</i> Itjen KKP pada https://kkp.go.id/itjen/e-Konsultasi
7	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 hari kerja sejak permintaan konsultasi diterima dan dinyatakan lengkap
8	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
9	Jenis dan Produk Pelayanan	Jenis layanan konsultasi terkait pelaksanaan: a. Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Manajemen Risiko; b. Pelayanan Publik; c. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; d. Reformasi Birokrasi; e. Penanganan Benturan Kepentingan; f. Pengelolaan Keuangan dan BMN; g. Pengadaan Barang/Jasa; h. Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM); i. Pengendalian Gratifikasi; dan j. Pengelolaan Kepegawaian. Produk layanan konsultasi berupa jawaban yang didukung riwayat konsultasi, dan diserahkan kepada pengguna layanan.

10	Sarana atau Fasilitas	Sarana aplikasi e-Konsultasi pada <i>website</i> KKP dan <i>website</i> Itjen KKP.
11	Kompetensi Pelaksana	a. Lulus Sertifikasi Auditor jenjang Pengendali Mutu/Pengendali Teknis/Ketua Tim/Anggota Tim; b. Memahami peraturan dan kebijakan terkait produk layanan; c. Menguasai materi dan POS produk layanan; dan d. Dapat mengoperasikan komputer
12	Pengawasan Internal	Inspektorat V, Inspektorat Jenderal KKP
13	Pernyataan Kepuasan Pengguna Layanan	a. Keluhan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung pada formulir di aplikasi e-Konsultasi. b. Respon terhadap pernyataan kepuasan layanan dilaksanakan secara periodik sebagai tindaklanjut hasil evaluasi yang dilaksanakan setiap triwulan. c. Penyelesaian keluhan diselesaikan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
14	Jumlah Pelaksana	a. Tim Pelaksana : 89 orang b. Tim Sekretariat: 10 orang
15	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dengan berpedoman pada: a. Pakta Integritas; b. Visi dan Misi Inspektorat Jenderal; c. Maklumat Pelayanan; d. Saran/masukan atas hasil konsultasi; e. Kepastian pelaksanaan Standar Pelayanan; dan f. Bebas KKN dan gratifikasi.
16	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Komitmen/kepastian memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan dan tidak menyimpang dari POS. b. Hasil konsultasi berupa jawaban yang didukung riwayat konsultasi ditandatangani oleh Tim Pelaksana yaitu Auditor Utama, atau dalam hal Auditor Utama berhalangan maka ditandatangani oleh Auditor Madya yang ditugaskan sesuai dengan Jenis dan Produk Pelayanan.

17	Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan	Dilaksanakan melalui: a. Survei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan melalui aplikasi e-Konsultasi; b. Evaluasi dilakukan oleh Tim Sekretariat dan Ketua Tim Pelaksanan untuk mengetahui kinerja layanan konsultasi; c. Dilaksanakan evaluasi hasil konsultasi setiap 3 (tiga) bulan.
18	Penghargaan dan Sanksi	Kepada Tim Layanan e-Konsultasi Inspektorat Jenderal, diberikan: a. sertifikat/piagam penghargaan apabila dinilai oleh pengguna layanan telah melayani dengan sangat baik; dan b. sanksi apabila menjalankan layanan konsultasi tidak sesuai standar layanan oleh Inspektur Jenderal.

II. MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT

PENYELENGGARA LAYANAN KONSULTASI SECARA ELEKTRONIK
INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup melaksanakan penyelenggaraan layanan konsultasi secara elektronik kepada pengguna layanan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan mulai dari proses pengajuan layanan hingga dokumentasi hasil layanan konsultasi dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta bersedia menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.”

Lembar Pengesahan		
No	Nama Pejabat	Paraf
1.	Sekretaris Inspektorat Jenderal	
2.	Ketua Tim Kerja Hukum, Organisasi dan Kerja Sama	

INSPEKTUR JENDERAL


TORNANDA SYAIFULLAH

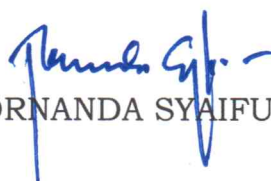
II. MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT

PENYELENGGARA LAYANAN KONSULTASI SECARA ELEKTRONIK INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup melaksanakan penyelenggaraan layanan konsultasi secara elektronik kepada pengguna layanan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan mulai dari proses pengajuan layanan hingga dokumentasi hasil layanan konsultasi dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta bersedia menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.”

INSPEKTUR JENDERAL


TORNANDA SYAIFULLAH