

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dapat diselesaikan. Laporan ini menggambarkan penyelenggaraan FKP yang telah dilaksanakan pada Balai KIPM Ambon Tahun 2023. FKP merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Balai KIPM Ambon sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. FKP yang telah dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Semua pihak yang telah membantu penyelenggaraan FKP tahun 2023 ini kami sampaikan terima kasih, semoga hasil pelaksanaan FKP ini dapat menjadi masukan bagi kami dalam meningkatkan kualitas dan mutu layanan Balai KIPM Ambon.

Ambon, 25 Mei 2023
Kepala,

Muhammad Hatta Arisandi, S.St. Pi.,M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
I.1 LATAR BELAKANG	1
I.2 TUJUAN	2
I.3 DASAR PELAKSANAAN	3
I.4 WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN	3
I.5 PESERTA.....	3
2. PELAKSANAAN	5
2.1 NARASUMBER.....	5
2.2 PEMBAHAS	5
2.3 PELAKSANAAN KEGIATAN	6
3. PEMBAHASAN.....	8
3.1 STANDAR PELAYANAN BALAI KIPM AMBON	8
3.2 IDENTIFIKASI MASALAH	10
3.3 ANALISIS.....	11
3.4 RENCANA AKSI	17
4. PENUTUP	19
LAMPIRAN	
.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Penugasan Tim Pelaksana Forum Konsultasi Publik
2. Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik
3. Daftar Hadir Peserta
4. Dokumentasi

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Forum Konsultasi Publik merupakan kegiatan berdialog, diskusi, pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik untuk membahas rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik dalam kerangka transparansi dan efektivitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Standar Pelayanan merupakan 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. Dalam penyusunan Standar Pelayanan harus memperhatikan 14 (empat belas) komponen berdasarkan PermenPAN RB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi 14 komponen yaitu 6 komponen Service Delivery dan 8 komponen Manufacturing. 6 komponen Service Delivery yang merupakan komponen terkait dengan proses penyampaian pelayanan antara lain :

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Jangka Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Pelayanan;
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

8 komponen Manufacturing yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi antara lain :

1. Dasar Hukum;
2. Sarana prasarana/fasilitas;
3. Kompetensi pelaksana;
4. Pengawasan Internal;
5. Jumlah pelaksana;
6. Jaminan pelayanan;
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
8. Evaluasi kinerja pelayanan

Di era digitalisasi ini, masyarakat membutuhkan informasi dan layanan dengan cepat, sehingga penyelenggara layanan dituntut harus mampu beradaptasi sehingga sangatlah penting dilakukan perubahan kebijakan maupun inovasi dalam pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian secara berkelanjutan penyelenggara layanan harus secara berkala melakukan review terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan hal tersebut Balai KIPM Ambon menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk mereview Standar Pelayanan sesuai PerKaban BKIPM Nomor 82 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan BKIPM.

I.2 TUJUAN

Forum Konsultasi Publik diselenggarakan dengan tujuan antara lain;

1. Menyusun perumusan Standar Pelayanan
2. Pemutakhiran Standar Pelayanan
3. Membentuk pemahaman yang sama antara Balai KIPM Ambon dengan Stakeholder/masyarakat sebagai pengguna layanan

4. Mendapatkan solusi untuk permasalahan yang ada
5. Mendapatkan masukan dan saran dari Stakeholder/masyarakat sebagai pengguna layanan

I.3 Dasar Pelaksanaan

Dasar pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PermenPAN RB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
3. PerKaban BKIPM Nomor 82 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan BKIPM.
4. Surat Pengesahan Daftar Isian Pengguna Anggaran Nomor : 032.13.2.649750/2023 tanggal 14 April 2023.
5. Surat Penugasan Kepala BKIPM Nomor 365/BKIPM.AMB/V/2023 tanggal 1 Mei 2023 tentang Surat Penugasan Tim Kegiatan Forum Konsultasi Publik.

I.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan Forum Konsultasi Publik Tahun 2023 dilaksanakan di Hotel Santika Premiere, Ballroom I Lantai 5, Kota Ambon pada tanggal 19 Mei 2023.

I.5 Peserta

A. Jumlah dan Asal Peserta

Peserta berjumlah kurang lebih 47 (empat puluh tujuh) yang terdiri dari;

a. Instansi terkait antara lain;

1. Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Maluku;
2. Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Kota Ambon;
3. Kantor Wilayah Bea dan Cukai Provinsi Maluku;
4. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Ambon;
5. Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon;
6. Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon;
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ambon;

8. Stasiun Karantina Pertanian Ambon;
 9. Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Ambon;
 10. Loka Pengelola Sumberdaya Pesisir dan Laut Sorong;
 11. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Maluku;
 12. Pelabuhan Indonesia Cabang Ambon;
 13. Angkasa Pura Logistik Ambon;
 14. Angkasa Pura I Ambon.
- b. Akademisi antara lain;
1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku;
 2. Fakultas Perikanan Universitas Pattimura;
 3. Sekolah Usaha Perikanan Menengah Negeri Waiheru Ambon.
- c. Masyarakat Sipil antara lain;
- Perwakilan Kantor Desa Waiheru
- d. Lembaga Swadaya Masyarakat antara lain;
1. Mongabay Perwakilan Maluku;
 2. WWF
- e. Unit Pengolahan Ikan antara lain;
1. PT. Maluku Prima Makmur;
 2. PT. Harta Samudra;
 3. PT. Holi Mina Jaya;
 4. PT. Mina Usaha Harapan;.
 5. PT. Wahana Lestari Investama
- f. Unit Usaha Perikanan antara lain;
- PT. Rajawali Laut Timur
- g. Media Massa antara lain;
1. Antara Maluku;
 2. Harian Ambon Express;
 3. Tribun Ambon.

2. PELAKSANAAN

2.1 Narasumber

Narasumber dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik Balai KIPM Ambon Tahun 2023 adalah;

1. Sambutan dan membuka acara oleh Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan (Dr. Ir. Woro Nur Endang Sariaty, M.Si);
2. Ucapan Selamat Datang oleh Kepala Balai KIPM Ambon (Muhammad Hatta Arisandi, S.St.Pi.,M.Si);
3. Pemberian Materi Transformasi Layanan Balai KIPM Ambon oleh Kepala Balai KIPM Ambon (Muhammad Hatta Arisandi, S.St.Pi.,M.Si);
4. Pemberian Materi Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon oleh Bagian Tata Pelayanan (Lydia L. Sunardjo, S.Pi.,M.Si).

2.2 Pembahas

Pembahas dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon adalah Tim Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Maluku, antara lain;

1. Hasan Slamet (Kepala);
2. Samuel Haulely (Bagian Pelayanan Publik);
3. Yuni A. Soulissa (Bagian Pelayanan Publik);
4. Jacoba Noya (Bagian Pelayanan Publik).

2.3 Pelaksanaan Kegiatan

a. Rundown Acara

Waktu	Acara	Narasumber	Keterangan
08.00 – 08.30	Registrasi peserta		Panitia
08.30 – 09.30	Pembukaan		
	1.Pembukaan	-	MC
	2.Pembacaan Doa	-	Panitia
	3.Lagu Indonesia Raya	-	Panitia
	4.Sambutan Selamat Datang		Kepala BKIPM Ambon
	5. Sambutan Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan		Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan
09.30 – 10.00	Pemaparan Materi Transformasi Layanan Publik BKIPM Ambon	Kepala Balai KIPM Ambon	
10.00 – 10.30	Pemaparan materi “Standar Pelayanan Publik Balai KIPM Ambon”	Sub Koordinator Tata Pelayanan Balai KIPM Ambon	Moderator : Azis Ahmad
10.30 – 11.30	Diskusi : “Standar Pelayanan Publik Balai KIPM Ambon”	1. Pusat SSK 2. Kepala Balai KIPM Ambon	Moderator :Azis Ahmad
11.30 – 11.45	Penandatanganan Berita Acara		1. Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan 2. Kepala Balai KIPM Ambon 3. Ombudsman RI Perwakilan Maluku 4. Pengguna Jasa 5. Instansi Terkait 6. LSM/ASKIB 7. Media Massa 8. Tokoh Masyarakat/Kepala Desa
11.45 – 12.30	Ramah Tamah	-	Panitia

3. Pembahasan

3.1 Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon

Review dan pembahasan Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon Tahun 2023 sesuai Peraturan Kepala Badan KIPM No. 82 Tahun 2019 sebanyak 11 Jenis Layanan dengan 18 Produk Layanan, antara lain;

1. **Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk Pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)**, dengan produk layanan, antara lain;
 - a. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/Health Certificate for Fish and Fishery Products (SKIPP/HC) Berbasis Cara Karantina Ikan yang Baik - KID1
 - b. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) Berbasis Hazard Analysis and Critical Control Point - KID1
 - c. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) Berbasis Pengujian Bebas Penyakit Ikan pada Produk Akhir (end product testing) – KID1
 - d. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan/Health Certificate for Fish and Fishery Products (SKIPP/HC) Berbasis HACCP dengan persyaratan uji tambahan tertentu
 - e. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) Berbasis HACCP ke Negara Mitra – HC

2. **Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pemasukan dari luar kedalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Impor)**, dengan produk layanan, antara lain;
 - a. Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa dan/atau Hasil Perikanan dari Tempat Pemasukan untuk Pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Rendah.
 - b. Sertifikat Pelepasan untuk Pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berbasis Risiko Tinggi.

3. **Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pengeluaran dari suatu Area ke Area lain di dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)**, dengan produk layanan, antara lain;
 - a. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis Pengujian Produk Akhir (end product testing) – KID2
 - b. Sertifikat Kesehatan Ikan dan Produk Perikanan Domestik Berbasis CKIB dan/atau HACCP atau Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) - KID2

4. **Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk Pemasukan dari suatu Area ke Area lain di dalam wilayah NKRI (Domestik Masuk)**, dengan produk layanan, antara lain;
 - a. Surat Persetujuan Pengeluaran Media Pembawa dari tempat pemasukan (KID7)
 - b. Sertifikat Pelepasan (KID12)

5. **Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain**, dengan produk layanan, antara lain;
 - a. Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI) – Baru
 - b. Sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI) – Perpanjangan

6. **Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)**, dengan produk layanan, antara lain;
Sertifikat Penerapan PMMT/HACCP

7. **Pelayanan Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)**, dengan produk layanan, antara lain;
Sertifikat Pengesahan Nomor Registrasi UPI ke Negara mitra (Approval Number)

8. **Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)**, dengan produk layanan, antara lain;
Surat Persetujuan Muat (SPM)

9. **Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) Ikan dan Produk Perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)**, dengan produk layanan, antara lain;
Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) Ikan dan Produk Perikanan.

10. Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL), dengan produk layanan, antara lain;
Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL)

11. Jasa Pengujian Laboratorium, dengan produk layanan, antara lain;
Laporan Hasil Uji (LHU)

3.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik yang dilakukan dengan tatap muka dan daring antara penyelenggara layanan publik dengan publik diperoleh masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui dialog dan diskusi tersebut. Adapun masukan, aspirasi dan keluhan yang disampaikan oleh publik antara lain mencakup :

- a. Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan BKIPM Ambon akan dilaksanakan secara berkala;
- b. Perbaiki sarana dan prasarana secara berkelanjutan untuk peningkatan layanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaras dengan kemampuan penyelenggara;
- c. Meningkatkan kompetensi dan disiplin penyelenggara layanan public dalam memberi layanan publik;
- d. Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon di masukkan ke website BKIPM Ambon;
- e. Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon juga diterapkan di Wilayah Kerja BKIPM Ambon;
- f. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait SOP bersama untuk layanan public bagi pengguna jasa BKIPM Ambon;
- g. Melakukan sosialisasi tentang prosedur pengaduan melalui SP4N Lapor kepada pengguna jasa BKIPM Ambon;

- h. Memasukkan live chat di website BKIPM Ambon terintegrasi di Whatsapp untuk mempercepat proses pengaduan pemberian informasi dan konsultasi;
- i. Melakukan sosialisasi dan uji coba Single Submission Quarantine and Customs (SSM QC) di Pelindo Cabang Ambon;

3.3 Analisis

Masyarakat pengguna layanan saat ini makin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan. Balai KIPM Ambon sebagai penyelenggara layanan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Akses dan pelayanan yang mudah dan cepat sangat diharapkan oleh masyarakat. Dengan semakin banyaknya pengguna layanan, maka akan semakin banyak masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu adanya forum dialog yang difasilitasi oleh Balai KIPM Ambon untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas layanan agar semakin lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dilakukan analisis untuk menindaklanjuti masukan, aspirasi dan keluhan publik antara lain :

a. Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan BKIPM Ambon akan dilaksanakan secara berkala;

Sesuai amanat UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Review Standar Pelayanan dilakukan secara periodik setiap tahun sehingga Forum Konsultasi Publik ini harus diadakan secara berkala agar masyarakat pengguna layanan dapat mengetahui setiap perubahan-perubahan yang terjadi pada Standar Pelayanan yang disusun maupun ditetapkan. Dengan demikian Forum Konsultasi Publik ini akan dilakukan sekali dalam setahun.

b. Perbaiki sarana dan prasarana secara berkelanjutan untuk peningkatan layanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaras dengan kemampuan penyelenggara;

Hal penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada *stakeholder*. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya Balai KIPM Ambon menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik dengan membuat inovasi-inovasi yang bermanfaat bagi *stakeholder*. Ketersediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Dan untuk mewujudkannya maka tentunya diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu, maka segala kendala yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik kepada *stakeholder* akan dapat teratasi.

c. Meningkatkan kompetensi dan disiplin penyelenggara layanan publik dalam memberi layanan publik;

Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah salah satu cara dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada *stakeholder*. Sebab dewasa ini, keluhan dari *stakeholder* yang menilai pelayanan publik yang diberikan kepada mereka terkendala akibat masih belum tingginya sikap atau perilaku sumber daya aparatur yang langsung berhadapan dengan *stakeholder*. Oleh karena itu diperlukan adanya aparatur yang profesional dengan sikap atau budaya melayani dengan setulus hati sehingga diharapkan tidak ada lagi keluhan-keluhan dari *stakeholder* atas pelayanan yang diberikan.

Menyikapi hal tersebut secara rutin Kepala Balai KIPM Ambon melakukan himbauan melalui Apel Integritas setiap Senin pagi dan setiap pelaksanaan pertemuan internal dengan seluruh ASN dan PPNPN untuk selalu berdisiplin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan yang merupakan bentuk kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dan aktif mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan melalui zoom meeting.

d. Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon di masukkan ke Website BKIPM Ambon;

Keberadaan website yang aktif sangat membantu melegitimasi peran organisasi serta keberadannya dinilai memberikan kredibilitas dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan publik. Adanya website resmi juga berfungsi sebagai branding organisasi karena semua yang dipublikasikan sangatlah jelas. Manfaat Website bagi Balai KIPM Ambon sangatlah penting karena merupakan alat digital untuk menyebarkan informasi dengan segera, agar lebih dikenal luas oleh masyarakat pengguna dan sebagai sarana untuk memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara penyelenggara dan pengguna layanan. Website Balai KIPM Ambon dapat di akses pada balaikipmambon.com. Standar Pelayanan telah diinput pada Website Balai KIPM Ambon dengan menampilkan logo “SCAN ME” yang berisikan 7 (tujuh) Jenis Layanan dengan 13 (tiga belas) Produk Layanan sehingga mudah diakses.

e. Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon juga diterapkan di Wilayah Kerja BKIPM Ambon;

Adanya **standar pelayanan** publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, jangka waktu layanan, biaya, produk layanan dan pengaduan harus dapat dipahami oleh semua pengguna layanan termasuk sampai di wilayah kerja.

Balai KIPM Ambon dengan 5 (lima) wilayah kerja, antara lain;

- Pelabuhan Yos Sudarso – Ambon
- Tual – Kabupaten Maluku Tenggara
- Namlea – Kabupaten Buru
- Saumlaki – Kabupaten Kepulauan Tanimbar
- Dobo – Kabupaten Kepulauan Aru

Akses informasi terkait Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon disebar melalui WhattApp Grup Pelayanan dan Website ke masing-masing wilayah kerja sehingga informasi tersebut tersampaikan kepada pengguna layanan.

f. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait tentang SOP bersama untuk layanan publik bagi pengguna jasa BKIPM Ambon;

Dalam rangka menjalin sinergi percepatan ekspor produk perikanan melalui Provinsi Maluku, Balai KIPM Ambon rutin mengadakan kunjungan koordinasi dengan instansi terkait baik di Kota Ambon maupun di wilayah kerja seperti Kantor Bea & Cukai, Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan dan Dinas Perikanan setempat. Upaya sinergi dengan melakukan koordinasi lebih lanjut dimaksudkan untuk mencari solusi dan mempermudah proses layanan ekspor. Implementasi penerapan SOP masing-masing instansi sangatlah penting sehingga menghindari terjadinya benturan penerapan SOP yang dijalankan instansi terkait. Balai KIPM Ambon selalu menjalin komunikasi yang terbina baik sehingga dapat melancarkan kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait.

g. Melakukan sosialisasi tentang prosedur pengaduan melalui SP4N Lapor kepada pengguna jasa BKIPM Ambon;

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau dikenal dengan SP4N-LAPOR adalah **Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR!** yang diluncurkan sebagai layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Balai KIPM Ambon telah dikelola secara efektif dan terintegrasi. Alur Pengaduan dalam bentuk banner maupun yang termuat dalam TV informasi berisikan informasi sarana dan mekanisme pengaduan telah tersedia di ruang pelayanan sehingga masyarakat pengguna layanan dapat mempelajari secara langsung jika berkunjung. Penanganan pengaduan yang dilakukan Balai KIPM Ambon telah terintegrasi dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Yaitu melalui SP4N LAPOR dengan tujuan agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Penyampaian informasi terkait dengan penanganan pengaduan secara rutin disampaikan kepada masyarakat pengguna layanan yang berkunjung maupun yang melakukan pengiriman komoditi perikanan ataupun pada setiap kegiatan Temu Mitra Pelaku Usaha, sehingga informasi akan penyampaian pengaduan dapat dipahami.

h. Memasukkan live chat di website BKIPM Ambon terintegrasi di Whatsapp untuk mempercepat proses pengaduan pemberian informasi dan konsultasi;

Balai KIPM Ambon dalam melakukan penyampaian informasi terkait dengan profil, jenis dan produk layanan maupun Tupoksi disebar melalui Website agar diketahui oleh masyarakat luas. Namun Website Balai KIPM Ambon selalu mengalami peningkatan performance sesuai dengan saran dan masukan pengguna layanan sehingga perlu ditambahkan **live chat**.

Live chat adalah aplikasi komunikasi online yang memungkinkan penyelenggara layanan dan pelanggan situs web untuk berkomunikasi secara real-time. Live chat adalah alternatif yang lebih bagus untuk menggantikan fungsi telepon atau email. Pelanggan hanya perlu membuka kolom pesan di situs web dan mengirimkan pesannya sehingga dapat diterima dan ditindaklanjuti langsung oleh penyelenggara layanan. Dengan demikian permasalahan dapat terselesaikan dengan lebih cepat.

i. Melakukan sosialisasi dan uji coba Single Submission Quarantine and Customs (SSM QC) di Pelindo Cabang Ambon;

Sesuai dengan penyampaian saran dari General Manager Pelindo Ambon agar dilaksanakan uji coba layanan Single Submission Quarantine Custom (SSM QC) dalam menunjang sertifikasi ekspor.

Single Submission (SSM) adalah penyampaian data dan informasi pengajuan dokumen ekspor seperti Permohonan Pemeriksaan Karantina (Karantina Ikan/Pertanian), Pengajuan Ekspor Barang (Bea dan Cukai) serta Surat Keterangan Asal (Dinas Perikanan) secara tunggal melalui satu data. Dengan demikian direncanakan akan dilakukan pertemuan lebih lanjut antara tim Balai KIPM Ambon dengan Pelindo Cabang Ambon, Bea dan Cukai serta Dinas Perikanan Provinsi Maluku terkait implementasi penerapan layanan Single Submission Quarantine Custom (SSM QC).

3.4 Rencana Aksi

No.	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu
1.	Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan BKIPM Ambon akan dilaksanakan secara berkala	Penyediaan anggaran FKP di Tahun 2024	
2.	Perbaikan sarana dan prasarana secara berkelanjutan untuk peningkatan layanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaras dengan kemampuan penyelenggara	Telah dilengkapi dalam rangka persiapan Penilaian Pelayanan Publik oleh Irjen V	1 Minggu
3.	Meningkatkan kompetensi dan disiplin penyelenggara layanan publik dalam memberi layanan publik	Himbauan & sosialisasi tentang kode etik petugas layanan pada Apel Integritas/Upacara Senin/pertemuan internal	Setiap Senin & Awal Bulan
4.	Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon di masukkan ke Website BKIPM Ambon	Menambahkan logo scan barcode Standar Pelayanan pada website BKIPM Ambon	1 hari
5.	Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon juga diterapkan di Wilayah Kerja BKIPM Ambon	Penyebaran informasi Standar Pelayanan BKIPM Ambon ke wilayah kerja untuk diinformasikan ke pelaku usaha	1 hari
6.	Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait tentang SOP bersama untuk layanan publik bagi pengguna jasa BKIPM Ambon;	Rutinitas melakukan K3 dengan instansi terkait	Di tahun 2023
7.	Melakukan sosialisasi tentang prosedur pengaduan melalui SP4N Lapor kepada pengguna jasa BKIPM Ambon;	Sosialisasi penyampaian dan penanganan pengaduan kepada pelaku usaha yang berkunjung dan yang membutuhkan informasi	Di tahun 2023
8.	Memasukkan live chat di website BKIPM Ambon terintegrasi di Whatsapp untuk mempercepat proses pengaduan pemberian informasi dan konsultasi;	Menambahkan fitur Live Chat pada Website BKIPM Ambon	3 hari

9.	Melakukan sosialisasi dan uji coba Single Submission Quarantine and Customs (SSM QC) di Pelindo Cabang Ambon;	Rencana pertemuan dengan instansi terkait dan Sosialisasi SSM QC yang direncanakan oleh Pelabuhan Indonesia Cabang Ambon	1 bulan
----	---	--	---------

4. PENUTUP

Dari hasil Forum Konsultasi Publik yang telah diselenggarakan dapat dihasilkan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dengan adanya Forum Konsultasi Publik ini bisa menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan Balai KIPM Ambon;
2. Dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik ini, diperoleh masukan bagi Balai KIPM Ambon untuk dapat meningkatkan layanan publik baik dari segi produk maupun kualitas layanan;
3. Balai KIPM Ambon akan selalu meningkatkan kenyamanan masyarakat pengguna layanan;
4. Balai KIPM Ambon untuk bisa segera menindaklanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan masyarakat;
5. Balai KIPM Ambon akan melakukan perbaikan mutu layanan melalui inovasi untuk mempermudah proses layanan dan meningkatkan kualitas layanan;
6. Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi Publik ini dapat membantu Balai KIPM Ambon dalam memberikan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan;
7. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua stakeholder sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.



Ambon, 25 Mei 2023

Muhammad Hatta Arisandi, S.St.Pi.,M.Si



**SURAT PENUGASAN
KEPALA BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN AMBON**

Nomor : B.365 /KPA-BKIPM.AMB/TU.110/V/2023

TENTANG :

**PENUNJUKAN TIM PELAKSANA FORUM KONSULTASI PUBLIK
STANDAR PELAYANAN PADA BALAI KARANTINA IKAN,
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN AMBON
TAHUN ANGGARAN 2023**

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan peran serta masyarakat, sebagai upaya untuk membangun system penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu dibentuk Tim Pelaksana Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Balai KIPM Ambon dan ditetapkan dengan Surat Penugasan Kepala Balai KIPM Ambon.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeradan Repormasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Pertama : Menunjuk pegawai dalam lampiran surat keputusan ini sebagai
1. Pengarah
 2. Penanggung Jawab
 3. Ketua
 4. Sekretaris
 5. Bendahara
 6. Anggota

- Kedua : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut dalam DIKTUM PERTAMA bertanggung jawab kepada Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon yang memiliki tugas pokok sebagai berikut :
- a. Menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon Tahun 2023;
 - b. Memfasilitasi Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon Tahun 2023;
 - c. Bekerja sama dengan penuh tanggung jawab atas tugas yang dibebankan pada penyelenggaraan Forum Konsultasi Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon Tahun 2023;
 - d. Melaporkan perkembangan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon Tahun 2023 kepada Kepala Balai KIPM Ambon.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul dalam kegiatan tersebut dibebankan pada DIPA Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon Tahun Anggaran 2023.
- Kempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan seperlunya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya

Ditetapkan di : Ambon

Pada tanggal : 02 Mei 2023



Kuasa Pengeluaran Anggaran,

Hamzah Hatta Arisandi, S.St.Pi, M.Si

NIP. 19800527 200312 1 001

Tembusan Yth :

1. Kepala Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Di – Jakarta;

Lampiran : Surat Penugasan Kepala Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon
Nomor : B.365/BKIPM.AMB/TU.110/V/2023
Tanggal : 02 Mei 2023
Tentang : Penunjukkan Tim Pelaksana Foru Konsultasi Publik
Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
Ambon Tahun Anggaran 2023

**SUSUNAN TIM PELAKSANA
FORUM KONSULTASI PUBLIK**

Pengarah : Muhammad Hatta Arisandi
PenanggungJawab : Irawan Fahry Fakaubun
Ketua : Lydia L. Sunardjo
Sekretaris : Dandy Apriadi
Bendahara : Harti Wagola

Seksi-Seksi :

1. Seksi Acara

Koordinator :Azis Ahmad

Anggota :

- Jabidah Marasabessy
- Abdul Fajrin Fattah

2. Seksi Humas

Koordinator : Ridwan

Anggota :

- Mozes Adolof Wacanno
- Wa Lora
- Irma Jihan

3. Seksi Perlengkapan

Koordinator : Hibban Suneth

Anggota :

- Sahaiman Sangadji
- Lutfi Palembang
- Hilda Madubun

4. Seksi Dokumentasi

Koordinator : JuslanWolio

Anggota :

- I Dewa Agung Ayu Irma Aristawati
- Raihan Baqir
- Rijal Azis
- Arif Yudi T

5. Seksi Konsumsi

Koordinator : Rini Anggraini Chan

Anggota :

- Siti Aisa Rehalat
- Wa Asmira

Ditetapkan di : Ambon

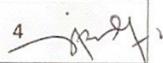
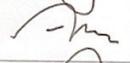
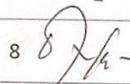
Pada tanggal : 02 Januari 2023

Kuasa Pengguna Anggaran,

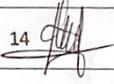
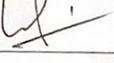
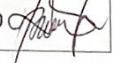


Iskandar Muhammad Hatta Arisandi, S.St.Pi, M.Si
NIP. 19800527 200312 1 001

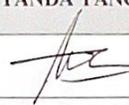
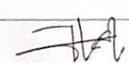
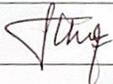
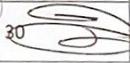
DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK BALAI KIPM AMBON
 HARI/TANGGAL : JUMAT, 19 MEI 2023
 TEMPAT : BALLROOM I, LT. V - HOTEL SANTIKA PREMIER AMBON

NO.	NAMA	INSTANSI/PERUSAHAAN	NOMOR HP	TANDA TANGAN
1	JOLLY YOHANIS	PT RAJAWATI LAUT TIMUR	081240981727	1 
2	Ashinda. Ulkenatun	PT. HAI MIMA SAGA	085244584094	2 
3	Mubarak	PEBKP Ambon	081257616900	3 
4	AHMAD SAHUBAWA	SATKER BBP3Kp Ambon	082399110201	4 
5	IKHWAN WAHYUDI	ANTARA MALUKU	08116661264	5 
6	Mengoh Suryono	pelindo Ambon	08131888827	6 
7	Dede	Harisan Ambon Express	085244461693	7 
8	Yasar Sulaiman.	Angkasa purn Logistik	082347166899	8 
9	Edwin. C.P	AMBASA Pura Laga	08226004055	9 
10	Teddy Lalesmana	KIPBC Ambon	081772576911	10 

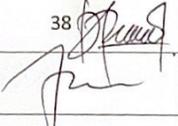
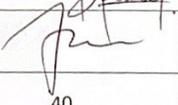
DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK BALAI KIPM AMBON
HARI/TANGGAL : JUMAT, 19 MEI 2023
TEMPAT : BALLROOM I, LT. V - HOTEL SANTIKA PREMIER AMBON

NO.	NAMA	INSTANSI/ PERUSAHAAN	NOMOR HP	TANDA TANGAN
11	M. Yusuf N	KPPBC AMBON	081295733309	11 
12	ARIFIN	Karantina pertanian	081343216277	12 
13	Daniel Murtahay	Lpspl Sorong	081344658913	13 
14	Delly D.P. Matrutty	IPik	081281366446	14 
15	Septi Rozza	AP,	085423128	15 
16	Imelda	PT. MUK	082199083817	16 
17	Iwan Saktiawan	Konvil DC Maluku	08225540471	17 
18	Nesri Loba	Tribun Ambon	081332024170	18 
19	A. Ramli	DPM PTSP	081343470066	19 
20	Nur Zakyah Muin	SUPM Waiteru	08218998731	20 

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK BALAI KIPM AMBON
HARI/TANGGAL : JUMAT, 19 MEI 2023
TEMPAT : BALLROOM I, LT. V - HOTEL SANTIKA PREMIER AMBON

NO.	NAMA	INSTANSI/ PERUSAHAAN	NOMOR HP	TANDA TANGAN
21	ESTERLINA B	SUPM	082199260654	21 
22	Erdy A. Bahr	BPBL Ambon	081333 081180	22 
23	NARULITA H	-/-	081743 014773	23 
24	Nurdin Tubaka	Inongabay	082198057365	24 
25	Hasan Slamaf.	Dukuhsumur PI Puk Prov. Maluku		25 
26	Yuni A. Galesra	-/-	082238427310	26 
27	Jacoba Nyra	-/-		27 
28	Samuel Haklely	-/-		28 
29	Poy Luxemoney	Diras Kelantan dan Renter	08114732853	29 
30	Jason Lusopea	Haras Samudra	085282007480	30 

DAFTAR HADIR
FORUM KONSULTASI PUBLIK BALAI KIPM AMBON
HARI/TANGGAL : JUMAT, 19 MEI 2023
TEMPAT : BALLROOM I, LT. V - HOTEL SANTIKA PREMIER AMBON

NO.	NAMA	INSTANSI/ PERUSAHAAN	NOMOR HP	TANDA TANGAN
31	Irma Thaurin	PPN AMBON	08239977 9663	31 
32	Atiqah Waliulu	"	0822 4820 5346	32 
33	Dedy Agus	Antara Maluku	0822 485 16781	33 
34	THE GOLOS	TPK AMBON	0822 3951 0113	34 
35	Sarah Hutapea	Harm Sunda	081343823085	35 
36	L. MARIANGKB	PT. MPM	08524300 3000	36 
37	MARLIN HELUTH	DISPERINDUK PROMAL	08219312 5859	37 
38	DINA L. TRAVIMETEN	Desa Waihean	081344499923	38 
39	Puri	WCI	0813 92009130	39 
40				40



**BERITA ACARA
HASIL KESEPEKATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
STANDAR PELAYANAN BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN AMBON
TAHUN 2023**

Pada Hari Jum'at Tanggal Sembilan Belas Bulan Mei Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Hasil Perikanan Ambon yang dihadiri oleh Pemangku Kepentingan sebagaimana daftar hadir peserta yang tercantum dalam Lampiran berita acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan :

1. Arahan Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan BKIPM
2. Arahan Kepala Balai KIPM Ambon
3. Pemaparan materi “Standar Pelayanan Publik BKIPM” yang disampaikan oleh Ibu Lydia Lucianada Sunardjo, S.Pi, M.Si selaku sub Koordinator Tata Pelayanan Balai KIPM Ambon
4. Tanggapan dan saran dari Ombudsman Perwakilan Maluku
5. Tanggapan dan saran dari Kantor Wilayah Bea dan Cukai Maluku dan Maluku Utara, Pelindo IV Cabang Ambon, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan UNPATTI, LPSPL Sorong Satker Ambon, Pelaku Usaha, Triibun Maluku, media harian Ambon Ekspres seluruh peserta Forum Konsultasi Publik

Sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil kelompok diskusi, maka pada :

Hari dan Tanggal : Jum'at, 19 Mei 2023
Pukul : 09.00 WIT s.d selesai
Tempat : Ballroom I Lt. 5, Hotel Santika Premiere Ambon

Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon Tahun 2023

MENYEPAKATI

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon menyusun dan menetapkan standar pelayanan agar :

- Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan BKIPM Ambon akan dilaksanakan secara berkala;
- Perbaiki sarana dan prasarana secara berkelanjutan untuk peningkatan layanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaras dengan kemampuan penyelenggara;
- Meningkatkan kompetensi dan disiplin penyelenggara layanan publik dalam memberi layanan publik;
- Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon di masukkan ke website BKIPM Ambon;
- Standar Pelayanan Publik BKIPM Ambon juga diterapkan di Wilayah Kerja BKIPM Ambon;
- Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait SOP bersama untuk layanan publik bagi pengguna jasa BKIPM Ambon;
- Melakukan sosialisasi tentang prosedur pengaduan melalui SP4N Lapor kepada pengguna jasa BKIPM Ambon;
- Memasukkan livechat diwebsite BKIPM Ambon terintegrasi di Whatsapp untuk mempercepat proses pengaduan pemberian informasi dan konsultasi;
- Melakukan sosialisasi dan ujicoba Single Submission Quarantine and Customs (SSM QC) di Pelindo IV Cabang Ambon;

Demikian berita acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ambon, 19 Mei 2023

Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon



Muhammad Hatta Arisandi, S.St.Pi, M.Si

LAMPIRAN

Dokumentasi kegiatan



Pemberian Materi “Transformasi Layanan Balai KIPM Ambon”



Pemberian Materi “Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon”



Pembahasan Standar Pelayanan Balai KIPM Ambon oleh
Tim Ombudsman RI Perwakilan Maluku



Sesi Diskusi



Pembacaan Berita Acara
Hasil Forum Konsultasi Publik



Penandatanganan Berita Acara
Hasil Forum Konsultasi Publik



Foto Bersama