



**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
PERIODE JANUARI - SEPTEMBER
TAHUN 2024**

**STASIUN KARANTINA IKAN,
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN TERNATE**

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN PADA SISTEM LAYANAN PUBLIK
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
TAHUN 2024**

A. LATAR BELAKANG

Lembaga pemerintah sebagai wakil negara untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2020, bahwa pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Oleh karenanya, sebagai salah satu upaya dalam mengetahui dan memantau apakah amanat UUD 1945 tersebut sudah terlaksana dengan baik atau belum adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga tersebut. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah dan berorientasi pada upaya memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkannya sehingga dapat menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil perikanan Ternate secara berkesinambungan terus berusaha untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan pada sertifikat mutu hasil kelautan dan perikanan, pelayanan pengujian laboratorium, pelayanan penerbitan sertifikat Instalasi Karantina Ikan (IKI) cara penanganan ikan yang baik (CPIB) dan HACCP, perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dengan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Sebagai unit pelaksana pelayanan publik, SKIPM Ternate menyadari pengelolaan pengaduan menjadi hal yang sangat penting dalam upaya mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu dengan mempertimbangkan berbagai aspek, telah disediakan beberapa sarana pengaduan dalam rangka menampung saran, aspirasi, dan pengaduan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, seperti kotak saran, website pengaduan E-Lapor, email dan WhatsApp. Melalui kanal tersebut, diberikan akses yang terbuka secara luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan saran pengaduannya terkait pelayanan publik Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate.

B. Maksud dan Tujuan

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada layanan publik dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik. Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelola pelayanan publik Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate untuk menampung saran dan pengaduan serta menindak lanjuti untuk semakin meningkatnya pelayanan publik SKIPM Ternate.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

C. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendatagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kemnterian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42 Tahun 2023 tentang penyelenggaraan layanan informasi publik dilingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 71 Tahun 2024 tentang arah kebijakan layanan informasi publik dilingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

D. Saran dan Pengaduan Masyarakat

Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal yang tersedia telah dilakukan pengelolaan mulai dari indentifikasi, klasifikasi, tindak lanjut serta evaluasi sehingga seluruh pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. Seluruh tindak lanjut pengaduan telah diinformasikan kepada pengguna layanan melalui media email. Adapun klasifikasi jenis pengaduan terdiri dari :

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate selama periode tahun 2024:

No	Bulan	Jumlah	Media Pengaduan		Klasifikasi Jenis Pengaduan									Keterangan
			Langsung	Tidak Langsung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Januari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Tidak ada pengaduan
2	Februari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	Maret	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	April	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	Mei	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	Juni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
9	September	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Periode Januari – September Tahun 2024

Dari tabel di atas, pada periode bulan januari sampai september tahun 2024 tidak terdapat pengaduan terkait dengan pelayanan publik baik itu layanan sertifikasi maupun sistem jaminan mutu hasil perikanan. Dengan tidak adanya pengaduan masyarakat terkait dengan layanan tersebut telah koordinasikan oleh tim pelaksana pelayanan dari masing-masing layanan, dan informasi.

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasar hasil dari tim penanganan laporan pengaduan periode bulan januari - september tahun 2024, selanjutnya dilakukan koordinasi dengan pelaksana masing-masing layanan dan memberikan rekomendasi untuk terus meningkatkan, tetap memperbaiki kualitas pelayanan publik dan mempertahankan di masa yang akan datang.

F. Penutup

Dalam upaya memberikan pelayanan secara maksimal, maka setiap unit kerja layanan dituntut untuk selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas agar selalu menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan tujuan sebagai sarana evaluasi didalam upaya peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan publik Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate.

Ternate, 30 September 2024

Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
Periode : Januari Tahun 2024

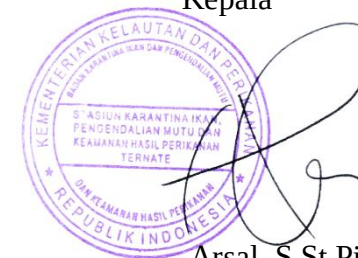
No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani

N I H I L

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 31 Januari 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP
19810520 200312 1 005

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
Periode : Februari Tahun 2024

No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani

N I H I L

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 29 Februari 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
Periode : Maret Tahun 2024

No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani

N I H I L

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 31 Maret 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE

Periode : April Tahun 2024

No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani

N I H I L

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 30 April 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
Periode : Mei Tahun 2024

No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani

N I H I L

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 31 Mei 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
Periode : Juni Tahun 2024

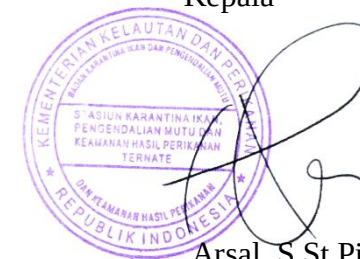
No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani

N I H I L

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 30 Juni 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP
19810520 200312 1 005

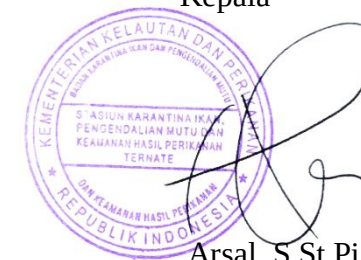
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
Periode : Juli Tahun 2024

No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani
				N	I	H	I	L					

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 31 Juli 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005

Periode : Agustus Tahun 2024

19810520 200312 1 005

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE

Periode : September Tahun 2024

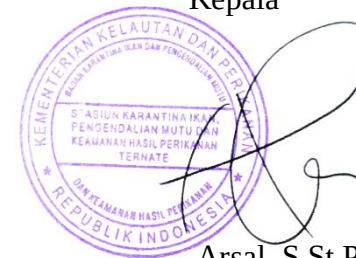
No	Jumlah Pengaduan Diterima	Objek Pengaduan				Jenis Pelayanan					Jumlah Penanganan		
		Layanan	Petugas	Sarana Prasarana	Lainnya	Domas	Dokel	Ekspor	Impor	DLL	Selesai	Proses	Belum Ditangani

N I H I L

(*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

Ternate, 30 September 2024
Kepala



Arsal, S.St.Pi, MP

19810520 200312 1 005