



LAPORAN PELAYANAN PUBLIK

TAHUN 2024

**Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan
Keamanan Hasil Perikanan Semarang**

*Jalan Dr. Suratmo No. 28, Kembangarum, Semarang Barat
Kota Semarang – Jawa Tengah*



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi, sekaligus bentuk nyata hadirnya negara bagi masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduk Indonesia, sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara", sedangkan yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Institusi penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berkeadilan, setiap unit pelayanan publik dituntut untuk melakukan peningkatan kinerja secara berkesinambungan. Oleh karena itu, diperlukan monitoring dan evaluasi (monev) guna menilai efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sepanjang tahun 2024.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama pelayanan publik antara lain:

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.
2. Menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Mewujudkan aparatur sipil negara yang profesional, berintegritas, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas.
4. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan yang transparan dan bebas dari praktik maladministrasi.
5. Mendorong inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua kategori utama:

- **Pelayanan Umum:**

Pelayanan yang diberikan untuk keperluan masyarakat secara umum, seperti penyediaan sarana transportasi, pusat kesehatan, lembaga pendidikan, dan pemeliharaan keamanan.

- **Pelayanan Orang Perseorangan:**

Pelayanan yang diberikan kepada individu secara personal, seperti pembuatan kartu penduduk, surat-surat izin, dan pelayanan pajak perorangan.

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Agar pelayanan publik berjalan baik, beberapa asas harus diterapkan:

- **Kepastian Hukum:** Semua penyelenggaraan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- **Keterbukaan:** Informasi dan proses pelayanan harus dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat.
- **Akuntabilitas:** Penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab atas pelaksanaannya.
- **Efisiensi dan Efektivitas:** Pelayanan harus diberikan dengan cara yang hemat biaya dan waktu, serta tepat sasaran.
- **Kesamaan Hak:** Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi.

Inovasi Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi terus dikembangkan, antara lain:

- **Pelayanan Publik Digital:**

Penggunaan teknologi digital untuk memberikan kemudahan akses, kecepatan, dan efisiensi.

- **Mal Pelayanan Publik (MPP):**

Tempat terpadu yang menggabungkan berbagai layanan publik dari berbagai instansi untuk memudahkan masyarakat.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP):**

Aplikasi untuk penyediaan dan pengelolaan informasi layanan publik secara transparan dan mudah diakses.

Pentingnya Pelayanan Publik

- Pelayanan publik harus berfokus pada kepentingan warga negara, bukan sekadar kepada pelanggan.
- Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang profesional, berintegritas tinggi, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
- Masyarakat juga memiliki hak untuk memberikan masukan, tanggapan, dan laporan untuk membangun sistem pelayanan yang adil dan transparan.

3. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum, antara lain:

1. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.**
2. **Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.**
3. **Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).**
4. **Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.**
5. **Peraturan Menteri PANRB** terkait pedoman penyusunan, evaluasi, dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta Indeks Pelayanan Publik.

BAB II HASIL PELAKSANAAN

1. Dalam rangka peningkatan efektifitas penerapan sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SJM KHP) di Unit Pengolahan Ikan (UPI) maka Balai KIPM Semarang menyelenggarakan kegiatan “Sosialisasi dan soft launching inovasi SIMPEL PASTI”, yang diikuti oleh penanggungjawab/karyawan yang menangani ekspor pada UPI sebanyak 24 UPI.



2. Dalam rangka pemenuhan data dukung Pemantauan Keberlanjutan dan Replika Inovasi (PKRI) Pelayanan Publik Tahun 2024 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Dalam kesempatan tersebut, telah diundang 12 satker yang dilakukan pemantauan keberlanjutan dan replikasi inovasi tahun 2024. Satuan kerja tersebut sebelumnya sudah masuk dalm TOP 9 Inovasi Pelayanan Publik yang sudah ditetapkan oleh SK. Menpan RB. Untuk tahun 2024 ini Menpan RB khusus melakukan Penilaian Keberlanjutan Inovasi Keberlanjutan terkait Inovasi yang sudah ditetapkan sebagai TOP 9 Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional, maka PUSDATIN melakukan kegiatan Finalisasi Data Dukung PKRI tahun 2024 bertempat di Stasiun BKIPM Bandung. Kegiatan ini dibuka oleh Ketua Tim Kerja Kinerja, SDMA Organisasi dan Umum PUSDATI, didampingi oleh Ktua Tim Kerja Standardisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pusdatin, serta didampingi oleh perwakilan Inspektorat Jendaral.



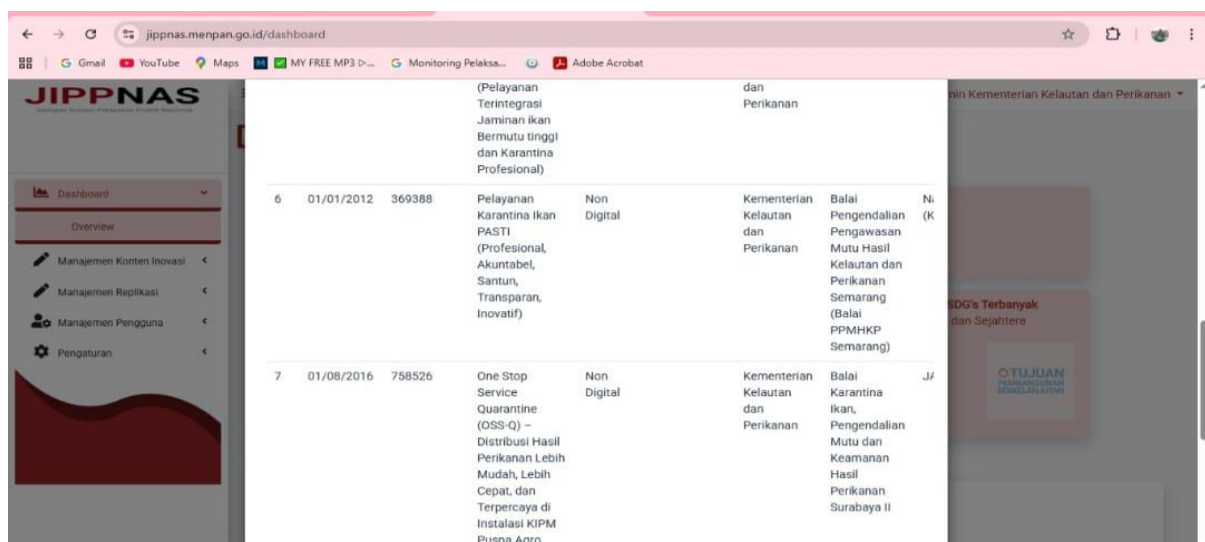
- Balai KIPM Semarang sebagai perwakilan dari KKP ikut serta dalam kegiatan “Pemutakhiran data inovasi pelayanan publik terbaik ini dilakukan melalui JIPPNAS sebagai Knowledge Management System (KMS), sehingga informasi terkait inovasi dapat disajikan secara komprehensif. Dengan harapan nanti instansi pemerintah lainnya dapat dengan mudah mencari inovasi-inovasi terbaik untuk bisa dipelajari, dikembangkan, ataupun direplikasi. Kegiatan Pemuktahiran data Inovasi pelayanan publik terbaik dilakukan melalui JIPPNAS sebagai Knowledge Management System (KMS) dibuka oleh Asisten Deputi Koordinasi dan Fasilitasi Strategi Pengembangan Praktik Terbaik Pelayanan Publik Kementerian PANRB Ajib Rakhmawanto di Jakarta, Senin (26/08).

Dalam rangka Pemutakhiran data inovasi pelayanan publik terbaik ini dilakukan melalui JIPPNAS sebagai Knowledge Management System (KMS), sehingga informasi terkait inovasi dapat disajikan secara komprehensif. Harapannya nanti instansi pemerintah dapat dengan mudah mencari inovasi-inovasi terbaik untuk bisa dipelajari, dikembangkan, ataupun direplikasi.

Dalam kesempatan tersebut, telah diundang 30 Instansi yang melakukan pemuktahiran data Top Inovasi di tahun 2024. Kegiatan tersebut dibuka oleh Asisten Deputi Koordinasi dan Fasilitasi Strategi Pengembangan Praktik Terbaik Pelayanan Publik Kementerian PANRB Ajib Rakhmawanto dalam acara Pemutakhiran Data Inovasi KIPP pada Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional (JIPPNAS) di Jakarta, Senin (26/08). bertempat di Artotel Gelora Senayan, Jakarta.

JIPPNAS merupakan portal yang menyediakan integrasi data inovasi informasi pelayanan publik. Website JIPPNAS akan menampilkan data inovasi yang berasal dari Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Kementerian PANRB, Innovative Government Award (IGA) Kementerian Dalam Negeri, dan Laboratorium Inovasi (InoLAN) Lembaga Administrasi Negara. Diharapkan, JIPPNAS menjadi rujukan nasional terkait praktik terbaik inovasi pelayanan publik nasional.

Pemutakhiran data inovasi pada JIPPNAS diharapkan dapat mendorong akselerasi pembinaan inovasi pelayanan publik secara nasional. Akselerasi ini sebagai upaya pengembangan inovasi melalui replikasi dan scaling up inovasi pelayanan publik.



19:48

53



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI



Permudah Replikasi Inovasi, Kementerian PANRB Lakukan Pemutakhiran Data Inovasi Pelayanan Publik

27 Agustus 2024 Dilihat: 2270

Suka 0

f Share

X Postingan

Share



Suasana Pemutakhiran Data Inovasi KIPP pada Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional (JIPP Nas) di Jakarta, Senin (26/08).



4. Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) sesuai amanah Perpres (Peraturan Presiden) Nomor 38 Tahun 2023 tentang KKP, merupakan otoritas kompeten penjaminan mutu hasil kelautan dan perikanan melalui mekanisme pengendalian dan pengawasan dari hulu hingga hilir.

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) berkontribusi menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan baik di satuan kerja Pusat maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup BPPMHKP.

Kegiatan tersebut bertujuan memberikan sosialisasi bagi pengguna usaha dan pelaku usaha terkait kebijakan terbaru pemerintah serta memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat perikanan yaitu nelayan, pengguna usaha dan pelaku usaha dibidang perikanan.

Kegiatan tersebut dilakukan untuk menghindari konflik interest yang bisa terjadi antara tugas dan wewenang BPPMHKP dengan Instansi Pemerintah Daerah, serta Balai Karantina Hewan Ikan Tumbuhan.

Kegiatan tersebut diakhiri dengan penandatanganan kesepakatan bersama pihak instansi terkait dengan Pengguna Usaha (UPI), serta Pelaku Usaha..

Meninjau tersedianya kebutuhan pangan bagi masyarakat, dan pengembangan perikanan budidaya di laut, pesisir dan darat yang berkelanjutan





◆ **Marki Cam**

◆ Waktu: 13:07

◆ Tanggal: 21-11-2024 Kamis

◆ Lokasi: CR0F+FM0

◆ Azimut: 356° BL

◆ Koordinat: 7.561226°S, 110.824374°E

◆ Suhu: mendung 30°C

◆ Nama: Hotel Mahalaya

✓ Waktu & lokasi diverifikasi oleh Marki

Marki
Waktu asli



◆ **Marki Cam**

◆ Waktu: 12:57

◆ Tanggal: 21-11-2024 Kamis

◆ Lokasi: Aku disini

◆ Azimut: 348° BL

◆ Koordinat: 7.561223°S, 110.824371°E

◆ Suhu: 0°C

◆ Nama: Hotel Mahalaya

✓ Waktu & lokasi diverifikasi oleh Marki

Marki
Waktu asli

5. BPPMHKP Semarang telah melaksanakan Pembentukan dan Pemeliharaan Panelis Standar dan Sosialisasi CPIB pada Suplier bertempat di Ruang Rapat Kantor BPPMHKP Semarang pada hari Senin, 16 Desember 2024.

Acara Diikuti oleh seluruh Pegawai PNS, PPNPN Lingkup BPPMHKP Semarang dan mengundang beberapa UPI yang berlokasi di Semarang (mewakili UPI Fresh Fish, Frozen, Crackers, dan Pasteurized) dengan jumlah peserta sebanyak 40 orang. Materi yang diuji kepada peserta adalah Uji Kemampuan Dasar (Uji Warna ISHIHARA, Uji Aroma, dan Uji Rasa), Uji Pembeda (Uji Triangle, Uji Duo Trio, dan Uji Paired Comparisons), Uji Ranking, serta Uji Rating.

Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan panelis terlatih sesuai kriteria yang ditetapkan, untuk meningkatkan kompetensi personil laboratorium serta untuk memastikan bahwa pedoman pengujian sensori pada produk perikanan yaitu SNI 2346 : 2015 dapat diterapkan dengan baik.

Selanjutnya disampaikan Sosialisasi tentang CPIB pada Suplier oleh Narasumber Inspektur Mutu BPPMHKP Semarang dengan harapan baik UPI maupun Inspektur Mutu mendapatkan pemahaman terkait regulasi terkini terkait Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dari Hulu sampai Hilir.





6. Mendampingi Ibu Kepala Badan dalam kegiatan Kunjungan Kerja Menteri Kelautan dan Perikanan di PT. Tilapia Nusantara Jaya dan dihadiri utamanya oleh Menteri Kelautan dan Perikanan, Bapak Sakti Wahyu Trenggono beserta jajaran Eselon I KKP.

Sabtu, 28 Desember 2024 , Bapak Menteri Kelautan dan Perikanan menghadiri acara Dialog antara Menteri Kelautan dan Perikanan bersama pelaku usaha perikanan di lingkup Jawa Tengah, yang dihadiri Kepala BPPMHKP, Dirjen Perikanan Budidaya, Dirjen PSDKP, Kepala BPPSDM I, Seditjen PDSKP dan Staf Ahli Menteri, Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Prov Jawa Tengah, Pejabat Eselon II lingkup KKP, perwakilan UPI dan UMKM lingkup Jawa Tengah, Inspektur Mutu BPPMHKP Semarang, Staf Eselon I terkait, Humas KKP dan awak media.

Dalam agenda ini Bapak Menteri berbagi pengalaman serta memberi semangat kepada UPI dan pelaku usaha/UMKM Perikanan di lingkup Jawa Tengah untuk menggerakkan produksi hasil kelautan dan perikanan guna meningkatkan ekspor dan potensi sumber devisa negara

Pelaku usaha menyambut baik ajakan MKP dan menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi, antara lain : kesulitan bahan baku, ketidak stabilan harga karena tengkulak dan masalah pemasaran. Selain itu pelaku usaha pun antusias dalam penyediaan perikanan sebagai sumber protein pada program Makan Bergizi Gratis (MBC) dan siap turut serta mensukseskannya

Ibu Kepala Badan turun langsung memimpin persiapan lokasi kunjungan dan acara Dialog bersama Tim PDSKP pada H-1 di PT. Tilapia Nusantara Jaya yang merupakan UPI Baru dengan Ruang Lingkup Tilapia, Demersal dan Pelagic Fish.







BAB III

METODE DENGAN CARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. SKM menjadi instrumen penting untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan layanan, serta dasar perbaikan ke depan.

Tahapan Pelaksanaan SKM

1. Perencanaan

- Menentukan tujuan survei
- Menentukan populasi dan sampel (masyarakat pengguna layanan)
- Menetapkan metode pengumpulan data (kuesioner, wawancara, online form, dsb.)

2. Penyusunan Instrumen

- Menyusun kuesioner berdasarkan **9 unsur SKM**, yaitu:
 1. Persyaratan
 2. Prosedur
 3. Waktu pelayanan
 4. Biaya/tarif
 5. Produk spesifikasi jenis layanan
 6. Kompetensi pelaksana
 7. Perilaku pelaksana
 8. Sarana dan prasarana
 9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

3. Pengumpulan Data

- Mengedarkan kuesioner ke responden terpilih
- Responden diambil secara acak dari pengguna layanan di periode tertentu

4. Pengolahan Data

- Menghitung nilai rata-rata tiap unsur SKM
- Menggunakan skala penilaian 1–4 (tidak puas → sangat puas)
- Rumus umum:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 25$$
$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Jumlah Unsur}}{\text{Total Nilai Per Unsur}} \times 25$$

→ Sehingga hasil IKM dalam skala 25–100

5. Analisis & Interpretasi

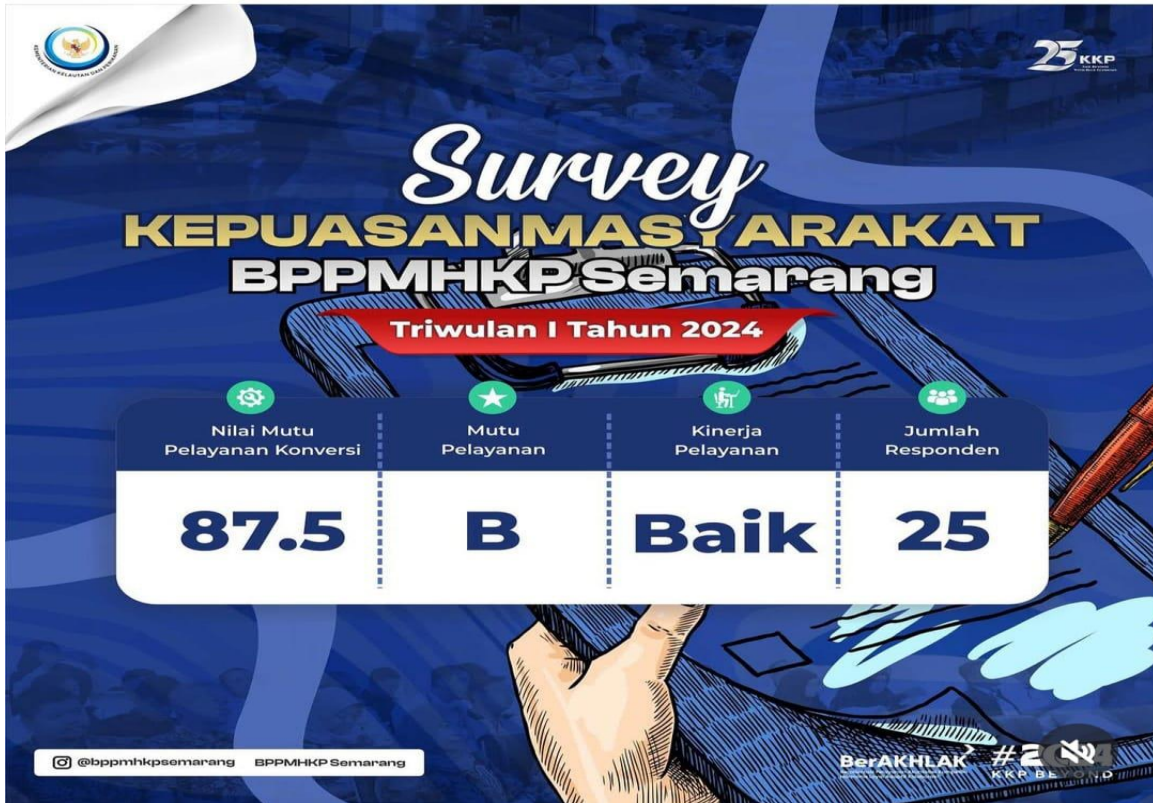
- **Mutu Pelayanan & Kinerja** (berdasarkan PermenPANRB 14/2017):
 - 88,31 – 100,00 = **A (Sangat Baik)**
 - 76,61 – 88,30 = **B (Baik)**
 - 65,00 – 76,60 = **C (Kurang Baik)**
 - 25,00 – 64,99 = **D (Tidak Baik)**

6. Pelaporan

- o Menyajikan hasil SKM dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi
- o Memberikan rekomendasi perbaikan layanan

HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024





Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Hasil survei dan indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan dasar/bahan sebagai langkah evaluasi kinerja dan menetapkan kebijakan yang mendorong pada peningkatan mutu pelayanan.





KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2024



Mutu Pelayanan	A
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah responden	108

Nilai Mutu Pelayanan

89.22



BPPMHKP
semarang

#2024
KKP BEYOND

@bppmhkpsemarang

BerAKHLAK

25 KKP



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

EKONOMI BIRU
INDONESIA MAJU

KKP

panganbiru

08

rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2024

87.5

Triwulan I

Jumlah Responden :
25 Responden



Triwulan II

Jumlah Responden :
28 Responden

90.9

89.2

Triwulan III

Jumlah Responden :
108 Responden



Triwulan IV

Jumlah Responden :
73 Responden

95.7



BPP
MHKP

Badan Mutu KKP Jawa Tengah



BerAKHLAK





KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



Jam Layanan Operasional

Penerbitan Health Certificate
dan Laboratorium
BPPMHKP Semarang



Senin - Kamis

Permohonan HC
S/d 12.00

Pengambilan Antrian
Maksimal Pukul 15.00



Jum'at

Permohonan HC
S/d 13.30

Pengambilan Antrian
Maksimal Pukul 15.30



oneteamonedream
bppmhkpsemarang

#2024
KKP BEYOND

BPPMHKP



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

BerAKHLAK

25
KKP

WAKTU PELAYANAN

Selama Bulan Ramadhan



Senin s/d
Kamis

08.00
15.00



Jum'at

08.00
15.30

***Note:** Pengambilan nomor antrian pelayanan
maksimal pukul 14.00 WIB



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



Maklumat Pelayanan

BKIPM Semarang
Tahun 2024

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, dan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar”



Ely Musyarofah, S.Pi

Plt. Kepala BKIPM Semarang



oneteamonedream
bppmhkpsamarang

#2024
KKP BEYOND

BPPMHKP



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

Penetapan Laboratorium Penguji

Dalam Rangka Pengujian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan di Lingkup **BPPMHKP Semarang**

Parameter Pengujian	Metode Uji
 E. coli	SNI 01-2332.1-2015
 Salmonella sp	SNI 01-2332.2-2006
 Angka Lempeng Total (Alt)	SNI 01-2332.3-2015
 Organoleptik	SNI 2346:2015
 Formalin	IKM/5.4-15/BKIPM-SMG/ (Kolorimetri - Kualitatif)

*Keputusan Kepala BKIPM No. 39 Th. 2023



oneteamonedream
bppmhkpsamarang

#2024
KKP BEYOND

BPPMHKP



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

PPID



Kharisma

Tim Pelaksana Harian PPID

Benny

Tim Pelaksana Harian PPID

Permohonan Informasi Publik Secara Online



Scan Barcode untuk
masuk ke link Permohonan
Informasi secara online

<https://bit.ly/PermohonanInformasiBPPMHKPSemarang>



BPPMHKP
Semarang

#2024
KPP BEYOND

@bppmhkpsemarang

BerAKHLAK

25
KPP



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

Alasan Keberatan atas Keterbukaan Informasi Publik yang dapat digunakan pemohon



Penolakan atas permintaan
informasi berdasarkan alasan
pengecualian Informasi



Tidak disediakannya
informasi berkala



Tidak ditanggapinya
permintaan informasi



Permintaan informasi ditanggapi
tidak sebagaimana yang diminta



Tidak dipenuhinya
permintaan informasi



Pengenaan biaya
yang tidak wajar



Penyampaian informasi
yang melebihi waktu



BPPMHKP
Semarang

#2024
KPP BEYOND

@bppmhkpsemarang

BerAKHLAK

25
KPP



Pelayanan yang meliputi penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan, Pengujian Laboratorium dan Inspeksi/verifikasi secara profesional serta menerapkan pengendalian gratifikasi guna **mendukung upaya pemberantasan tindak pidana korupsi di lingkungan BPPMHKP Semarang.**





KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



Selamatkan Diri, Waspadai Gratifikasi

Definisi Gratifikasi

Pemberian sesuatu kepada pegawai negeri atau penyelenggara negara yang bertentangan dengan kewajibannya.

Bahaya Gratifikasi

Menyebabkan Korupsi
Menurunkan kinerja dan integritas
Merusak citra dan kepercayaan publik

Bentuk Gratifikasi

-  Uang, bingkisan, hadiah, dan lainnya
-  Hiburan, seperti makan malam, tiket pesawat, dan lainnya
-  Janji, seperti janji pekerjaan, proyek, dan lainnya



#2024
KKP BEYOND

@bppmhkpsemarang

BerAKHLAK





BAB IV

Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik pada tahun 2024 telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara umum, penyelenggaraan layanan sudah terlaksana dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil monev menunjukkan bahwa:

1. Seluruh jenis layanan pokok telah diberikan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Kualitas layanan menunjukkan capaian yang positif, dengan nilai SKM/IKM berada pada kategori **baik hingga sangat baik**.
3. Aparatur pelaksana menunjukkan kompetensi, sikap ramah, dan integritas yang baik dalam menjalankan tugas.
4. Sarana dan prasarana layanan relatif memadai meskipun masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek pendukung.
5. Masyarakat secara umum menyatakan kepuasan terhadap pelayanan, meskipun terdapat sejumlah masukan terkait kecepatan layanan dan sistem digitalisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik tahun 2024 **berhasil terlaksana dengan baik**, namun masih ada ruang untuk perbaikan dan inovasi.

Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tahun berikutnya, beberapa langkah yang direkomendasikan antara lain:

1. **Peningkatan kualitas SDM** melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan penguatan integritas ASN.
2. **Optimalisasi digitalisasi layanan** guna mempercepat proses, mempermudah akses, dan mengurangi tatap muka langsung.
3. **Peningkatan sarana dan prasarana** khususnya yang mendukung kenyamanan, aksesibilitas, serta kebutuhan kelompok rentan.
4. **Penguatan sistem pengaduan masyarakat** agar lebih responsif dan transparan dalam menindaklanjuti keluhan maupun masukan.
5. **Inovasi layanan** yang lebih adaptif sesuai kebutuhan masyarakat, misalnya melalui aplikasi daring atau pelayanan terpadu.
6. **Monitoring berkelanjutan** dengan evaluasi triwulanan sehingga kendala bisa segera ditangani dan perbaikan bisa cepat dilakukan.