

**EFEKTIVITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP PENGGUNA JASA PADA BALAI KARANTINA IKAN
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
BIAK NUMFOR**

Samsiah

Program Studi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak

Email : Samsiahciah89@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh minimnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur karantina ikan serta ketidakpuasan pelayanan publik perihal perizinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat efektivitas penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pemberian pelayanan publik yang berlokasi pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) Biak Numfor. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen, Subjek penelitian ini adalah petugas karantina atau pengendali hama penyakit ikan (PHPI) serta pengguna jasa yang dijadikan sampel secara accidental ketika berkunjung ke kantor pelayanan BKIPM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peenerapan SOP pelayanan publik bagi pengguna jasa karantina pada BKIPM Biak Numfor belum sepenuhnya berjalan efektif, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya SOP domestik yang mengatur secara rinci penatalaksanaan layanan, kemudian kurangnya pemanfaatan teknologi digital untuk pemberian layanan online, kurangnya petugas PHPI sehingga terjadi rangkap tugas yang diperparah dengan tidak adanya struktur organisasi yang mengatur tupoksi masing-masing personil. Saran penelitian agar dibuatkan SOP turunan untuk merinci tupoksi petugas dan penatalaksanaan layanan, lengkapi struktur organisasi serta membuka kemungkinan pelayanan terpadu satu pintu untuk mengakomodir perizinan karantina.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Sebagai negara kepulauan yang terdiri dari sekitar 70% lautan dan 30% daratan, Indonesia memiliki banyak wilayah laut, pesisir, dan pulau-pulau kecil yang berpotensi strategis sebagai pilar pembangunan ekonomi nasional, hal ini didukung dengan kondisi geografis Indonesia yang terletak di garis khatulistiwa merupakan pertemuan arus panas dan dingin, menyebabkan sumberdaya hayati kelautan Indonesia begitu beraneka ragam sehingga Indonesia mempunyai potensi

kelautan dan kemaritiman yang sangat besar sebagai sektor yang penting dalam pembangunan nasional.

Peluang pengembangan usaha perikanan Indonesia memiliki prospek yang sangat tinggi. Potensi ekonomi sumber daya kelautan dan perikanan yang dapat dimanfaatkan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2015-2019, pembangunan dilaksanakan dengan mengedepankan peran ekonomi kelautan dan sinergitas pembangunan

kelautan nasional dengan sasaran: Termanfaatkannya sumber daya kelautan untuk pembangunan ekonomi dan kesejahteraan nelayan dan masyarakat pesisir; Terwujudnya Tol Laut dalam upaya meningkatkan pelayanan angkutan laut serta meningkatkan konektivitas laut; Terpeliharanya kelestarian fungsi lingkungan hidup dan sumber daya hayati laut; dan Terwujudnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) kelautan yang berkualitas dan meningkatnya wawasan dan budidaya bahari, terbangunnya jaringan sarana dan prasarana sebagai perekat semua pulau dan kepulauan Indonesia.

Guna merealisasikan potensi ekonomi sumber daya kelautan dan perikanan dalam pembangunan ekonomi nasional salah satu aspek terpenting yang harus dipenuhi adalah adanya jaminan kualitas dan mutu hasil perikanan yang layak untuk menjadi komoditi pasar baik secara domestik maupun internasional, hal ini kemudian diakomodir oleh Kementerian Kelautan Dan Perikanan (KKP) dengan dibentuknya Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) disetiap wilayah Indonesia terutama pada wilayah kepulauan dengan potensi kelautan yang memiliki prospek ekonomi kelautan yang menjanjikan.

Salah satu pulau terluar di Indonesia timur dengan potensi bahari yang melimpah adalah Kabupaten Biak Numfor yang merupakan gugusan pulau sebelah utaran dataran Papua bersebrangan langsung dengan Samudera Pasifik, pulau ini juga dilengkapi dengan fasilitas bandar udara dan pelabuhan skala nasional sebagai akses transportasi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi. Kemudian untuk mendukung

sektor kelautan dan perikanan di Kabupaten Biak terdapat unit pelaksana teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang merupakan bagian dari BKIPM Jayapura Provinsi Papua.

Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selanjutnya bertugas secara operasional dengan fungsi utamanya memberikan pelayanan publik kepada pengguna jasa karantina dalam hal ini pemohon baik berupa perseorangan, kelompok maupun badan hukum/ mitra usaha dalam hal upaya mencegah masuk dan tersebarnya hama dan penyakit ikan karantina dan pengendalian mutu hasil perikanan serta memberikan jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan terhadap media pembawa yang dimasukkan ke dalam wilayah negara Republik Indonesia. Karantina dan pengendalian mutu yang dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan publik pengguna jasa karantina. Tentunya hal ini kemudian menjadi menarik untuk ditelisik bagaimana kualitas pelayanan pengendali mutu dalam menentukan kualitas dan mutu perikanan di Indonesia khususnya di Kabupaten Biak Numfor.

Konsentrasi utama penelitian ini pada efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik bagi pengguna jasa karantina. SOP sendiri adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Menurut Istyadi (2010: 1) “Sop adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses

penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.” Pada observasi awal yang dilakukan, BKIPM cabang Biak Numfor telah memiliki SOP yang disusun oleh Kementerian Kelautan Dan Perikanan (KKP), SOP ini bersifat umum untuk semua wilayah kerja balai karantina sehingga perlu diperhatikan apakah penerapan SOP karantina pada wilayah kerja Kabupaten Biak mampu memberikan petunjuk teknis yang rinci dalam hal pengambilan keputusan yang bersifat operasional sebagaimana dikatakan Winarno (2012: 209) bahwa “SOP memiliki manfaat bagi organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang luwes dan kontrol yang besar atas program-programnya”.

Mencermati uraian diatas, maka dipahami bahwa begitu pentingnya peranan SOP dalam sebuah organisasi sehingga mutlak dijadikan dasar dalam menentukan jenis pelayanan dan standar kualitas pelayanan. Khusus pada instansi pemerintahan yang berorientasi publik, pelayanan prima sudah semestinya menjadi jualan utama yang harus mampu mengubah paradigma lama tentang birokrasi dalam hal urusan perizinan yang biasanya panjang dan rumit karena birokrasi yang baik adalah melayani masyarakat bukan dilayani masyarakat, ada aspek kualitas *meeting the needs of costumer* yang harus dicapai atau sebagaimana dinyatakan Sinambela (2010: 3) bahwa “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. Hal ini didukung dengan sistem pemerintahan yang berkedaulatan rakyat

dimana akses dan segala kemudahan dibuka seluas-luasnya turut mengubah perilaku manusia untuk tidak segan menuntut haknya pada negara selaku penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, SOP yang dijadikan pedoman pelayanan publik melibatkan aktor dalam hal ini petugas pengendali hama dan penyakit ikan karantina (PHPI) memiliki wewenang dalam pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan public, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikasi kompetisi. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas maka perlu didukung dengan penerapan SOP yang yang memenuhi asas dan prinsip penyusunan SOP yang mampu memberikan gambaran pelaksanaan teknis prosedur dan operasional

sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan yakni :

1. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya;
2. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas
3. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait
4. Keterukuran. *Output* dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
5. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
6. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
7. Kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku;

8. Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan pada BKIPM wilayah kerja Kabupaten Biak Numfor ditemukan beberapa hal yang menjadi perhatian dalam penerapan Standar operasional Prosedur pelayanan publik terhadap pengguna jasa karantina ikan. Pertama SOP yang digunakan adalah SOP yang disusun dan diterbitkan oleh pusat karantina ikan BKIPM KKP yang bertujuan untuk memberikan keselarasan pedoman pelaksanaan operasional dan menghindari variasi tindakan operasional yang bisa menimbulkan multi tafsir artinya SOP ini berlaku umum untuk semua BKIPM di seluruh Indonesia , sementara tiap cabang BKIPM merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersentuhan langsung dengan pengguna jasa melalui pemberian pelayanan yang membutuhkan perincian tindakan yang lebih jelas untuk mengoperasionalkan setiap peraturan dan perundang-undangan dalam perkarantinaan sehingga masih dibutuhkan SOP khusus yang bersifat domestik sementara pada BKIPM cabang Biak Numfor tidak ditemukan SOP khusus yang dimaksud. Kedua, Sumber Daya Manusia (SDM) pada BKPM Biak Numfor masih terbatas dalam hal jumlah petugas, sehingga untuk pelayanan dilakukan secara acak dan tidak adanya pendelegasian tugas pokok dan fungsi petugas secara rinci, hal ini juga semakin jelas terlihat dengan tidak adanya bagan struktur organisasi yang merinci wewenang dan rentang tugas masing-masih

personil. Kemudian temuan ketiga adalah masih minimnya sarana dan prasarana untuk operasional karantina berupa kelengkapan laboratorium dan bahan-bahan *medical check* karantina ikan, ketersediaan bahan dan alat di laboratorium masih menunggu suplay dari BKIPM Jayapura.

Kendatipun demikian petugas karantina selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa, sehingga berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas Standar Operasional Prosedur pelayanan publik pengguna jasa karantina ikan pada BKIPM cabang Biak Numfor

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sumber data primer dan sekunder melalui observasi, wawancara, dan dokumen yang dilakukan pada Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan BKIPM Biak Numfor. Informan dalam penelitian ini adalah seluruh personil BKIPM yang berjumlah 4 orang yakni Kepala BKIPM dan 3 orang petugas pengendali hama dan penyakit ikan karantina (PHPI). Teknik pengambilan data menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, display data dan pengambilan keputusan, teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BKIPM Biak Numfor merupakan bagian dari BKIPM Provinsi Jayapura, artinya BKIPM Biak Numfor merupakan cabang karantina yang wilayah kerjanya sebatas Kabupaten Biak Numfor saja, jenis pelayanan yang diberikan juga disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa diantaranya Pemeriksaan kelengkapan,

keabsahan dan kebenaran isi dokumen (fisik) serta untuk mendeteksi Hama dan Penyakit Ikan Karantina dan/atau pengujian mutu hasil perikanan yang oleh BKIPM Biak Numfor disebut dengan istilah 8P yakni; (P1) Pemeriksaan dokumen dan persyaratan karantina. (P2) Pemeriksaan media pembawa/mendeteksi hama dan penyakit ikan. (P3) Pengasingan dan Pengamatan. (P4) Perlakuan. (P5) Penahanan. (P6) Penolakan. (P7) Pemusnahan. Dan (P8) Pembebasan. Serangkaian proses tersebut merupakan tindakan karantina yang dilakukan dalam artian mengawal lalu lintas pemasukan media pembawa ke dalam wilayah negara Republik Indonesia di zona karantina pelabuhan laut, khususnya untuk pemeriksaan kebenaran isi dokumen (fisik) dan klinis dilaksanakan dengan sistem pelayanan 24/7 hari kerja yang di diproses berdasarkan permohonan tindakan karantina ikan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan untuk mendapatkan pelayanan karantina dapat ditempuh melalui dua cara pertama pemohon datang langsung ke kantor karantina, mengisi formulir permohonan tindakan karantina yang disediakan, dan cara kedua yaitu melalui daring aplikasi permohonan tindakan karantina yang disebut dengan (PPK online)

Pada sesi wawancara dengan petugas PHPI diketahui bahwa pegawai yang bertugas pada BKIPM merupakan tenaga profesional berlatar belakang pendidikan sekolah perikanan, pun dalam melaksanakan tugas didasarkan pada Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang dijabarkan melalui *e-look book* yang mensyaratkan petugas agar melaksanakan pelayanan sesuai SOP yang berlaku, mengutamakan keramahan serta pelayanan prima, namun untuk mengetahui

sejauh mana efektifitas penerapan standar operasional prosedur pelayanan publik pada BKIPM Biak Numfor maka peneliti akan melakukan pengujian, perbandingan serta pengukuran penerapan SOP pada BKIPM Biak Numfor dengan mengacu pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi sebagai berikut:

Kemudahan dan kejelasan

Merupakan prinsip yang mengharuskan semua pegawai atau petugas dengan mudah memahami dan melaksanakan isi dari SOP yang dibuat, untuk prinsip ini BKIPM memastikan semua petugas khususnya PHPI telah memiliki salinan SOP dan memahami petunjuk teknis didalamnya, hal ini dibuktikan dengan adanya *soft copy* dan *hard copy* SOP BKIPM yang disusun oleh BKIPM pusat di Jakarta

Efisiensi dan efektivitas.

efisiensi dan efektivitas secara sederhana dimaknai dengan usaha tepat dan tepat sasaran hemat biaya dan waktu, dalam hal efisiensi dan efektivitas SOP untuk pelayanan pengguna jasa pada BKIPM cabang Biak Numfor belum sepenuhnya tercapai kendatipun telah diterapkan pelayanan 24/7 yang artinya selalu siap sedia melayani, hal ini terlihat dengan pelayanan yang masih banyak dilakukan secara konvensional, belum sepenuhnya memanfaatkan kemajuan teknologi digital elektronik dalam pemberian pelayanan. Untuk mendapatkan layanan pengguna jasa masih harus datang langsung ke kantor karantina, sementara KKP telah menerapkan kebijakan one stop service seperti sertifikasi karantina ikan dan mutu keamanan hasil perikanan secara elektronik melalui Sistem

Informasi Terpadu Karantina Ikan OnLine (SISTERKAROLINE) atau Inovasi terbaru tahun 2019 berbasis aplikasi Android yang dinamakan Jendela Informasi Karantina Ikan dan Mutu Penuh Inspirasi dan Pesan (Jesika Imut Pisan), masyarakat masih enggan memanfaatkan aplikasi ini, hal ini dipengaruhi dari kurangnya kesadaran pengguna jasa terutama pengguna jasa rutin untuk mengikuti sosialisasi pengajuan permohonan karantina (PPK) online oleh BKIPM untuk mengedukasi masyarakat yang notabene masih awam dengan penggunaan layanan digital

Keselaran.

Untuk keselaran petugas pada BKIPM telah memenuhi standar ini, hal ini dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang sentiasa selaras dan sesuai dengan peraturan maupun SOP yang ada, hal ini dikonfirmasi dari hasil wawancara dengan PHPI bahwa dalam pemberian pelayanan terkhusus untuk masyarakat Papua dengan segala keunikan karakternya maka pemberian pelayanan sebisa mungkin selaras dengan kearifan lokal setempat dan jika ditemukan kendala maka dikembalikan kepada SOP.

Keterukuran.

Dalam hal keterukuran, BKIPM cabang Biak memiliki standar tersendiri untuk pemberian pelayanan, diantaranya segala pemberian pelayanan dilakukan secara maksimal baik pelayanan di kantor maupun dilapangan ketika mengatur lalu lintas masuk dan keluarnya media pembawa (Ikan) di wilayah pabean Biak Numfor, meskipun jumlah petugas PHPI terbatas namun mereka sentiasa berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin, selain itu sebagai bahan evaluasi untuk mengukur kinerja, petugas selalu

melakukan dokumentasi kegiatan pelayanan serta mencatat ke dalam buku sasaran kinerja pegawai (SKP)

Dinamis

Prosedur-prosedur yang distandarkan diharapkan cepat dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, untuk upaya dinamisme ini BKIPM telah mengusahakan pemberian layanan secepat mungkin atau sesuai dengan waktu yang tertera pada SOP namun ada beberapa yang menjadi kendala diantaranya terbatasnya jumlah personil dan luasnya jangkauan lokasi kerja yang jika mengharuskan mendatangi pengguna jasa untuk pengecekan sampel karantina atau harus mengawal sampel karantina sampai ke bandara.

Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani.

BKIPM cabang Biak sebisa mungkin mengusahakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan pengguna jasa, dengan memberikan pelayanan prima dan cepat tanggap, hal ini terlihat dengan kesiapan dan kesigapan petugas di kantor layanan karantina ketika melayani pengguna jasa yang datang langsung untuk melakukan permohonan karantina, hal ini juga terkonfirmasi dengan adanya jadwal piket, tetap masuk kantor meskipun hari libur untuk memastikan pelayanan 24/7 terlaksana dengan baik, namun pelayanan prima ini belum sempurna dengan belum adanya evaluasi kepuasan pelayanan publik dengan tidak ditemukannya kotak saran dan kritik pada kantor BKIPM.

Kepatuhan hukum.

Dalam pemberian pelayanan segenap personil BKIPM Cabang Biak Numfor sentiasa berorientasi pada apa yang tertera pada SOP, hal ini dapat dikonfirmasi dengan adanya kerjasama dengan pihak kepolisian, bea cukai maupun pihak berwenang yang terkait dengan masalah lalu lintas perikanan di Kabupaten Biak numfor, selain itu dalam proses pemberian layanan dalam penarikan retribusi/ biaya layanan selalu didasarkan pada besaran tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang tertuang pada peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 75 tahun 2015 sehingga hak dan kewajiban pengguna jasa tidak keluar dari koridor hukum yang berlaku.

Kepastian hukum.

Dalam Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum. SOP yang dipergunakan pada BKIPM cabang Biak Numfor masih bersifat umum, SOP secara utuh memuat tentang regulasi dan kepastian hukum dalam operasional pelayanan dalam hal jenis-jenis pelayanan namun belum mengakomodir secara rinci tindakan preventif maupun preservasi khusus bagi petugas PHPI dalam melaksanakan tugasnya, sehingga sering menjadi kendala tersendiri dalam melaksanakan tindakan karantina khususnya di lapangan, petugas dipandang sebelah mata atau bahkan dianggap bukan pihak berwenang untuk melakukan tindakan karantina semisal penahanan atau pemusnahan media pembawa (ikan) yang akan dilalulintaskan, solusinya adalah penerbitan SOP yang bersifat domestik

memuat tentang hak dan kewajiban yang melekat pada jabatan PHPI serta galakkan sosialisasi peran dan fungsi BKIPM lebih maksimal lagi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik pengguna jasa karantina ikan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) Cabang Biak Numfor telah terlaksana dengan baik, namun jika diukur dari sudut pandang penerapan standar operasional prosedur pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan efektif. SOP yang ada belum mampu menjadi pedoman yang komprehensif dalam penatalaksanaan sistem karantina yang telah ditetapkan, baik dari segi teknis maupun administratif, hal ini dibuktikan dengan ditemukannya beberapa kelemahan pada aspek penerapan prinsip SOP yakni (1) efisiensi dan efektivitas pelayanan, pada aspek ini pelayanan cepat tepat dan mudah seperti yang tertuang dalam SOP BKIPM belum dapat direalisasikan dalam hal pemanfaatan teknologi digital bagi pengguna jasa online karena tingkat melek teknologi masyarakat yang masih kurang, (2) prinsip dinamisme SOP belum sepenuhnya tercapai, kecepatan layanan pada bidang administrasi masih terkendala jumlah personil SDM yang tidak cukup dan kerap rangkap tugas, lokasi kerja yang luas dan tidak adanya struktur organisasi yang mengatur dengan jelas tugas dan fungsi masing-masing petugas. Kemudian (3) belum adanya regulasi domestik yang mengatur tentang kepastian hukum bagi petugas karantina dalam melaksanakan tugasnya sehingga sering dijumpai kendala teknis dilapangan perihal perizinan karantina, hak dan kewajiban petugas serta perlindungan hukum bagi profesi PHPI.

Sehingga disarankan agar BKIPM Cabang Biak Numfor menyusun SOP internal domestik untuk menjabarkan SOP dari KKP/BKIPM pusat secara terperinci lagi agar lebih memudahkan dalam eksekusi dan pengambilan keputusan. Membuat struktur organisasi untuk koordinasi dan tupoksi masing-masing personil, serta membuka peluang kemungkinan pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) hal ini dimaksudkan agar masyarakat semakin tahu dan sadar akan pentingnya keberadaan karantina ikan dan pengendalian mutu perikanan bagi kelestarian potensi hayati kelautan dan pembangunan ekonomi perikanan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan perencanaan pembangunan Nasional.
Paparan rapat koordinasi kementerian kelautan dan perikanan tema RKP 2015 dan RPJMN 2015-2029
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Workshop Manajemen Perkantoran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung.
- Peraturan Menteri perberdayaan Aparatur negara No 63 tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 *Tentang Pedoman*

- Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*
- Sinambela, L.P.2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pusat karantina ikan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan Kementrian kelautan dan perikanan .*Standar Operasional Prosedur (Sop) Operasional Karantina Dan Keamanan Hayati Ikan Untuk Kegiatan Pengeluaran Media Pembawa Pusat Karantina Ikan Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Kementerian Kelautan Dan Perikanan* tahun 2018
- Winarno, Budi, 2012 *Kebijakan Publik; Teori, Proses, dan Studi Kasus (Edisi dan Revisi Terbaru)*, (Yogyakarta: Caps.).