



## PELAYANAN PEMERIKSAAN KARANTINA

# Standar Pelayanan Publik Yang Belum Terstandar

### REKOMENDASI

- Memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan UPT yang produk layanannya telah mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi dalam bentuk materiil ataupun non materiil.
- Menyelenggarakan program sistematis implementasi standar pelayanan publik secara mandiri sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam bentuk bimbingan teknis, public hearing dan workshop.
- Memberikan teguran tertulis dan memberikan target perbaikan kepada para pimpinan UPT yang produk layanannya mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah.
- Menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dalam bentuk Keputusan Kepala Barantan tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkup UPT Barantan.
- Membentuk Tim Auditor Pelayanan Publik di setiap Balai Karantina yang bertanggung jawab kepada Kepala Barantan untuk memantau penyelenggaraan Pelayanan Pemeriksaan Karantina di setiap UPT Barantan

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyelenggara dalam melayani masyarakat. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung akan mengakibatkan maladministrasi berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan dan praktek-praktek pungli pada penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat sampai ke daerah. Pengabaian terhadap standar pelayanan mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk dan juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi birokrasi dan perilaku koruptif. Komponen standar pelayanan yang wajib dipublikasikan kepada masyarakat mencakup produk layanan, sistem mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, persyaratan dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Penilaian terhadap pemenuhan standar pelayanan publik terhadap 35 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian (Barantan) menunjukkan bahwa dari 65.71% (23) UPT termasuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi, 20% (7) UPT termasuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan 14.29% (5) UPT termasuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan rendah. Masih tingginya UPT Barantan yang berada pada zona kuning dan merah akan berpotensi mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang akan menurunkan kualitas pelayanan Pemeriksaan Karantina.

## LATAR BELAKANG

Pada Agustus 2013 - Februari 2014 Ombudsman RI melakukan investigasi sistemik untuk memperbaiki pelayanan publik di pelabuhan laut utama terkait upaya penurunan Dwelling Time. Tanggal 13 Maret 2014 Ombudsman RI menyerahkan Rekomendasi terkait upaya Percepatan Dwelling Time kepada Menteri Koordinator Bidang Perekonomian RI, Menteri Keuangan RI, Menteri Perdagangan RI, Menteri Kelautan dan Perikanan RI, Menteri Perhubungan RI, Menteri Pertanian RI Kabinet Indonesia Bersatu Jilid II, dan Para Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia I-IV (Persero). Kepala Barantan merespon dan berkomitmen atas Rekomendasi Ombudsman dengan melakukan aksi perbaikan, salah satunya penandatanganan Komitmen Kesanggupan Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkup Barantan.

Untuk memantau pelaksanaan komitmen itu T Barantan atas penyelenggaraan pelayanan Pemeriksaan Karantina, khususnya dalam hal ketersediaan dan kejelasan standar pelayanan. Metode yang digunakan adalah observasi ketersediaan standar layanan sesuai UU 25/2009 di 35 UPT dan metode mystery shopping di 10 UPT.

Observasi terhadap standar pelayanan publik menemukan dari 35 UPT Barantan menunjukkan bahwa dari 65.71% (23) UPT termasuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi dalam menyediakan dan mempublikasikan standar pelayanan, 20% (7) UPT termasuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan 14.29% (5) UPT termasuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan rendah. Sedangkan mystery shopping di 10 UPT tidak menunjukkan potensi terjadinya maladministrasi dalam pelayanan Pemeriksaan Karantina.



“Memantau pelaksanaan pemeriksaan karantina dalam rangka akselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik”

## Sebagian UPT Barantan Belum Memenuhi Standar Pelayanan

Penilaian terhadap pemenuhan standard pelayanan publik di 35 UPT Badan Karantina Pertanaman menunjukkan bahwa dari 65.71% (23) UPT termasuk dalam Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi, 20% (7) UPT termasuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan 14.29% (5) UPT termasuk dalam Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Merah.

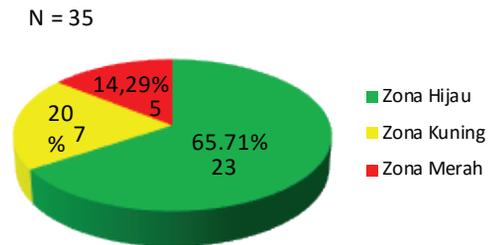


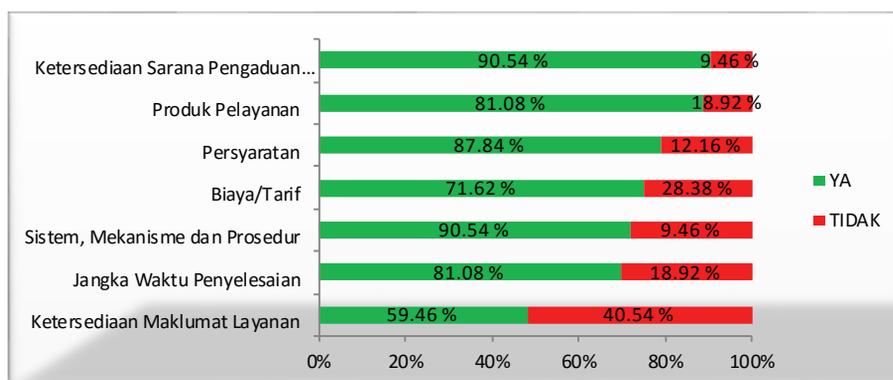
Diagram-1 Hasil Penilaian Pada UPT

## Daftar Unit UPT Badan Karantina Pertanian

No	Unit Pelayanan Publik	Produk Layanan	Nilai
1	Balai Karantina Pertanian Kelas I Banjarmasin	Permohonan Pemeriksaan Karantina	110
2	Balai Karantina Pertanian Kelas I Denpasar		108
3	Balai Karantina Pertanian Kelas I Manado		108
4	Balai Karantina Pertanian Kelas I Mataram		108
5	Balai Karantina Pertanian Kelas II Pangkal Pinang		108
6	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Bengkulu		108
7	Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan		108
8	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Sumbawa Besar		108
9	Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu		107.5
10	Balai Karantina Pertanian Kelas I Biak		106
11	Balai Besar Karantina Pertanian Makassar		103
12	Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak		103
13	Balai Karantina Pertanian Kelas I Padang		102.5
14	Balai Karantina Pertanian Kelas I Kupang		102
15	Balai Karantina Pertanian Kelas II Cilegon		102
16	Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Sri Bintan Pura		101
17	Balai Besar Karantina Pertanian Kelas I Tanjung Priok		100
18	Balai Karantina Pertanian Kelas II Palangkaraya Wilayah Kerja Bandara Tjilik Riwut		100
19	Balai Karantina Pertanian Kelas II Yogyakarta		100
20	Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya Wilayah Kerja Bandara Juanda		99.5
21	Balai Karantina Pertanian Kelas I Jayapura Wilayah Kerja Bandara Sentani		97.5
22	Balai Besar Karantina Pertanian Belawan		94.5
23	Balai Karantina Pertanian Kelas I Bandar Lampung		94
24	Balai Karantina Pertanian Kelas I Batam Wilayah Kerja Bandara Hang Nadim		87
25	Balai Besar Karantina Pertanian Soekarno Hatta		82.5

No	Unit Pelayanan Publik	Produk Layanan	Nilai
26	Balai Karantina Pertanian Kelas I Batam	Permohonan Pemeriksaan Karantina	78
27	Balai Karantina Pertanian Kelas I Batam Wilayah Kerja Pelabuhan Sekupang		78
28	Balai Karantina Pertanian Kelas II Kendari Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Kendari		77
29	Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan Wilayah Kerja Berau		69.5
30	Stasiun Karantina Kelas I Ambon Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Namlea		69.5
31	Balai Karantina Pertanian Makassar Wilayah Kerja Pelabuhan Penyeberangan Bajoe		52.5
32	Balai Karantina Pertanian Kelas I Pekanbaru Wilayah Kerja Tembilahan		52
33	Balai Karantina Pertanian Kelas II Tanjungpinang Wilayah Kerja Bandara Raja Haji Fisabilillah		49.5
34	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Sumbawa Besar Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Bima		44.5
35	Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Ambon Wilayah Kerja Pelabuhan Tual		43.5
<b>Nilai Rata - Rata</b>			<b>90.34</b>
<b>Zonasi Kementerian/Lembaga</b>			<b>Hijau</b>

Penilaian terhadap variabel dan indikator ditemukan 59.46% produk layanan di UPT sudah menginformasikan persyaratan layanan yang wajib dipenuhi oleh pengguna layanan dalam melakukan permohonan layanan, 81.08%. produk layanan di UPT sudah menginformasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. 90.54% UPT sudah menginformasikan produk - produk layanannya, 71.62% produk layanan di UPT sudah diinformasikan mengenai Jangka Waktu Penyelesaian layanan, 87.84 % Produk Layanan di UPT menginformasikan biaya/tarif layanan dengan baik. 81,08% Produk Layanan di UPT telah mengumumkan maklumat pelayanan dan hampir seluruh UPT menyediakan Sistem Pengelola Pengaduan, sangat jelas terlihat dari Ketersediaan Sarana Pengaduan sebesar 85.14% baik melalui SMS, Email, Fax, Telpon, atau datang langsung ke Unit Pelayanan Publik. Namun hanya 40.54% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik terdapat Ketersediaan Pejabat/ Petugas Pengelola Pengaduan dan hanya 51.35.% Produk Layanan di Unit Pelayanan Publik yang menginformasikan prosedur dan tata cara penyempaihan pengaduan.



**Diagram 2.** Indikator Standar Pelayanan di UPT Badan Karantina

### **Standar Pelayanan Di Sebagian UPT Barantan Belum Seragam**

Barantan adalah salah satu Eselon I di Kementerian Pertanian dengan tugas pokok dan fungsinya dalam rangka pencegahan masuk, tersebar dan keluarnya Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK). Secara lebih ringkas mencegah masuk dan tersebarnya penyakit hewan dan tumbuhan ke wilayah negara Republik Indonesia. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 16 Tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan Dan Tumbuhan. Barantan memiliki 52 UPT dengan 393 titik pelayanan impor, ekspor dan antar area (domestik). UPT sebagai suatu organisasi teknis yang bersifat hirarkis dengan Barantan seharusnya memiliki standar pelayanan yang secara substansi sama di seluruh wilayah. Namun, fakta di lapangan menemukan bahwa substansi standar layanan yang berbeda-beda pada setiap UPT, terutama pada sistem, mekanisme dan prosedur pemeriksaan karantina yang akan mengakibatkan proses penyelesaian layanan oleh satu UPT dengan UPT lainnya berbeda.

### **Pelayanan Pemeriksaan Karantina Tidak Berpotensi Maladministrasi**

Maladministrasi menurut UU 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI adalah adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Untuk memastikan bahwa penyelenggaraan layanan Pemeriksaan Karantina sesuai dengan standar pelayanan atau tidak terjadi maladministrasi, dengan metode mystery shopping di 10 UPT diperoleh data perilaku penyelenggara pelayanan Pemeriksaan Karantina tidak berpotensi maladministrasi. Kesepuluh UPT yaitu :

1. Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Kota Ambon
2. Balai Karantina Pertanian Kelas II Kota Palangkaraya
3. Balai Karantina Pertanian Kelas I Bandara Sam Ratulangi Manado
4. Balai Karantina Pertanian Kelas I Pelabuhan Laut Manado
5. Balai Karantina Pertanian Kelas I Kota Samarinda
6. Balai Karantina Pertanian Kelas I Kota Jayapura
7. Balai Karantina Pertanian Kelas I Bandara Hasanudin Maros
8. Balai Karantina Pelabuhan Kelas I Lembar Lombok Barat
9. Balai Besar Karantina Pertanian Pelabuhan Laut Tanjung Priok Jakarta
10. Balai Besar Karantina Pertanian Bandara Soekarno Hatta Tangerang

**Memberikan apresiasi (award) kepada pimpinan UPT yang produk layanannya telah mendapatkan Zona Hijau dengan Predikat Kepatuhan Tinggi.** Apresiasi atau award adalah suatu bentuk upaya untuk menghargai atas segala usaha dan komitmen pimpinan UPT untuk memenuhi komponen standar pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

**Menyelenggarakan program sistematis implementasi standar pelayanan publik secara mandiri sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.** Kewajiban penyelenggara layanan dalam menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan publik secara jelas telah diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009, yang diawali dengan penyusunan yang melibatkan partisipasi publik, penetapan dan implementasi standar pelayanan kiranya dapat dilakukan oleh Barantan, namun sekiranya diperlukan, Ombudsman RI bersedia membantu dan/atau memfasilitasinya.

**Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik.** Kepada para pimpinan UPT yang produk layanannya mendapatkan Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang dan Zona Merah dengan Predikat Kepatuhan Rendah agar diberikan teguran dan dilakukan upaya untuk mendorong mengimplementasikan standar pelayanan publik di instansi pelayanan publik masing-masing.

**Menyeragamkan Standar Pelayanan Publik di seluruh UPT Barantan.** Standar pelayanan di sebagian UPT berbeda-beda, padahal sebagai organisasi yang bersifat hierarkis dengan Barantan harus-nya memiliki standar layanan yang sama sehingga proses layanan Pemeriksaan Karantina di seluruh UPT Barantan sama. Untuk itu standar pelayanan perlu disusun secara nasional oleh Barantan dengan tetap memperhatikan partisipasi publik dan diterapkan di seluruh UPT Barantan di wilayah Indonesia.

**Menjaga konsistensi layanan yang berkualitas tanpa maladministrasi.** Agar ke depan praktik baik yang telah dilakukan, yaitu tidak ditemukannya potensi maladministrasi di 10 UPT Barantan dapat tetap konsisten dilaksanakan dan dapat ditularkan kepada UPT barantan lainnya, serta terus berinovasi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.



“Berkomitmen melaksanakan rekomendasi ORI untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik”

Pelayanan Pemeriksaan Karantina adalah tindakan pemeriksaan karantina terhadap hewan, tumbuhan dan komoditi hayati atas permohonan pengguna jasa, yaitu eksportir atau importir.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan ini adalah rendahnya kepatuhan sebagian UPT dalam menyediakan dan mempublikasikan standar pelayanan publiknya yang apabila tidak diperbaiki dapat mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk dan juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi birokrasi dan perilaku koruptif. Sehingga perbaikan peraturan dan pelaksanaan program sistematis merupakan langkah yang sangat relevan diambil oleh Kepala Badan Karantina Pertanian.

### REFERENSI

- Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Publik Di Pelabuhan Laut Utama Terkait Upaya Percepatan Dwelling Time Dan Kelancaran Arus Barang Di Pelabuhan Laut Utama, Ombudsman RI, 2014
- Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI, 2015
- Laporan Hasil Mystery Shopping Atas Permohonan Pemeriksaan Karantina (PPK) Pada Badan Karantina, Ombudsman RI, 2015

Ombudsman Brief ini ditulis oleh :  
Adrianus E. Meliala (Anggota Ombudsman RI)  
A. Alamsyah Saragih (Anggota Ombudsman RI)  
Awidya Mahadewi (Asisten Ombudsman RI)  
M. Arief Wibowo (Asisten Ombudsman RI)  
Ary Andriyan (Asisten Ombudsman RI)

Ombudsman Brief dapat diunduh pada [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

# ORI



# OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19  
Kuningan, Jakarta Selatan 12920  
Telepon: +62 21 52960894/95  
Fax: +62 21-52960904/05