

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

**UPP**

**UNIT PENGELOLA &  
PENANGANAN PENGADUAN**

**TRIWULAN 2  
2024**

**OLEH :**  
**Tim Unit Pengelola & Penanganan**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas perkenannya Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan untuk Triwulan 2 tahun 2024 dapat diselesaikan.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan **PENGADUAN** serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola dan Penanganan Stasiun KIPM Merak. bahwa kegiatan pengaduan masyarakat telah diimplementasikan.

Dalam upaya mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) dan baik (good government) adanya layanan pengaduan merupakan salah satu hal penting yang harus diterapkan. Oleh karena itu SKIPM Merak telah menetapkan kebijakan terkait hal tersebut untuk seluruh masyarakat pengguna layanan SKIPM Merak sehingga diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terkait penerapannya.

Semoga laporan kegiatan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolak ukur dalam pelaksanaan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. kegiatan pengaduan

Cilegon, 01 Juli 2024

Kepala

A circular purple stamp from the 'KEMENTERIAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN NASIONAL' (Ministry of National Planning and Development) is overlaid with a handwritten signature in black ink. The signature is written over the stamp's text, which includes 'REPUBLIC INDONESIA' at the bottom and 'KEMENTERIAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN NASIONAL' around the top and sides. The name 'Irena, S.IP' is printed in black text below the signature.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan zona integritas telah dicanangkan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak (SKIPM Merak) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi SKIPM Merak. Pembangunan zona integritas dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit Eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/ pengguna jasa.

Pengaduan Masyarakat adalah informasi/ pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan atau lembaga, pegawai di lingkungan SKIPM Merak atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atau pelaksanaan tugas dan fungsi SKIPM Merak, baik yang dilakukan pegawai, atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai SKIPM Merak atau keluhan kepada SKIPM Merak atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau mengabaikan kewajiban oleh pegawai di lingkungan SKIPM Merak. Pengaduan masyarakat adalah merupakan umpan balik dari masyarakat dimana pelayanan kepada masyarakat perlu menumbuhkembangkan iklim keterbukaan didalam penyelesaian pengaduan maka setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi dan ditangani dengan serius.

Dalam rangka mendorong pengelolaan pengaduan pelayanan public yang baik, telah diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Untuk mengakselerasi penciptaan pengelolaan pengaduan pelayanan public yang berkualitas, diselenggarakan kompetisi. Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan public nasional (SP4N) telah dirumuskan dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR) dengan platform SP4N-LAPOR.

## B. Tujuan

Adapun tujuan Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan di SKIPM Merak adalah untuk :

1. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang masuk ke SKIPM Merak
2. Mengetahui apakah pengaduan yang masuk ke SKIPM Merak ditangani sesuai alur penanganan pengaduan yang telah ditetapkan
3. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditelaah kebenarannya dan dicari bukti bukti pendukungnya
4. Mengetahui apakah hasil telaah atas pengaduan telah disampaikan kepada kepala SKIPM Merak.
5. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditindaklanjuti.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah terkait kegiatan penanganan dan pengelolaan layanan pengaduan lingkup SKIPM Merak.

## D. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 48/PERMEN/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31/PERMENKP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8/KEPMENKP/2014 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 53/KEPMENKP/SJ/2016 tentang Sekretaris Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Kepala BKIPM Nomor 71 Tahun 2021 tentang Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan, Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
8. **Keputusan Kepala SKIPM Merak Nomor : 31/44.0/KI.122/I/2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Merak - Banten.**

## BAB II ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. PENANGANAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERDASARKAN SALURAN PENGADUAN

Penanganan dan pengelolaan pengaduan berdasarkan rekaman data pada saluran pengaduan yang tersedia Triwulan 2 Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengaduan Masyarakat pada SKIPM Merak

No.	Sarana pengaduan	Jumlah pengaduan
1.	Web E-Complain : <a href="http://kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmMerak/lapor.go.id">kkp.go.id/bkipm/stasiunkipm Merak/ lapor.go.id</a>	0
2.	Tatap Muka : Datang Lansung Kantor	0
3.	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0
4.	Hotline Service : WA/Phone 081524370036	5
5.	Surat Elektronik : <a href="mailto:skipm.banten@gmail.com">skipm.banten@gmail.com</a> dan <a href="mailto:mutu.banten@gmail.com">mutu.banten@gmail.com</a>	2
6.	HP, Telpon/Faximile : (0254) 573309	0
<b>Total</b>		<b>7</b>

Tabel 2. Data Pengaduan Masyarakat pada SKIPM Merak dalam (%)

No.	Sarana pengaduan	Jumlah pengaduan	Jumlah pengaduan dalam persen (%)
1.	Web E-Complain : <a href="http://kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmMerak/lapor.go.id">kkp.go.id/bkipm/stasiunkipm Merak/ lapor.go.id</a>	0	0%
2.	Tatap Muka : Datang Lansung Kantor	0	0%
3.	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0	0%
4.	Hotline Service : WA/Phone 081524370036	5	71.4%
5.	Surat Elektronik : <a href="mailto:skipm.banten@gmail.com">skipm.banten@gmail.com</a> dan <a href="mailto:mutu.banten@gmail.com">mutu.banten@gmail.com</a>	2	28.6%
6.	HP, Telpon/Faximile : (0254) 573309	0	0%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

Tabel 3. Status Pengaduan Masyarakat pada SKIPM Merak dalam (%)

No.	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Prosentase
1.	Selesai	7	100%
2.	Belum selesai	0	0%

## B. PEMBAHASAN

Berdasarkan data diatas pada Triwulan 2 tahun 2024 **ADA** pengaduan dari saluran pengaduan yang tersedia, mayoritas masuk melalui Whatsapp atau android. Namun pengaduan yang masuk tidak terkait dengan cacat layanan, dari ke 7 (tujuh) aduan merupakan permintaan layanan dan permohonan informasi layanan yang ditujukan ke BPPMHKP Merak.

Namun demikian, upaya untuk membuka kesempatan dalam melakukan pengaduan tetap ditingkatkan sehingga akan bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan SKIPM Merak dari sudut pandang masyarakat /pengguna jasa sekaligus mencari solusi dan inovasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh SKIPM Merak.

## BAB III REKOMENDASI

### REKOMENDASI

Dengan tidak ditemukan pengaduan-pengaduan yang bersifat cacat layanan dalam implementasi penanganan pengaduan tersebut diatas maka rekomendasi yang diberikan Stasiun KIPM Merak upaya tetap konsisten dalam memberikan layanan prima pada stakeholder/masyarakat.

## BAB IV TINDAK LANJUT

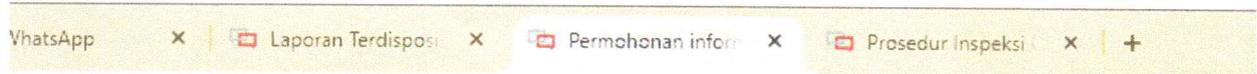
### TINDAK LANJUT MONEV SEBELUMNYA

Dikarenakan pada laporan monev triwulan sebelumnya tidak ada rekomendasi terkait perbaikan dari adanya pengaduan yang bersifat cacat layanan maka **tidak ada tindak lanjut** yang harus dilakukan.

## BAB V PENUTUP

Pada Triwulan 2 tahun 2024, **ADA** pengaduan yang diterima oleh petugas penerima pengaduan. Karena pelayanan di SKIPM Merak sudah berjalan dengan baik dan harus tetap dipertahankan agar tidak terjadi complain dari pengguna jasa.

## DOKUMENTASI



lapor.go.id/laporan/detil/permohonan-informasi-terkait-pendaftaran-upi-ke-taiwan-202405...

Konfirmasikan email dan nomor untuk melindungi akun Anda.

**VERIFIKASI SEKARANG**



TENTANG LAPOR! STATISTIK LAPORAN CARI ADUAN



Tracking ID : #7808629

## Permohonan informasi terkait pendaftaran UPI ke Taiwan

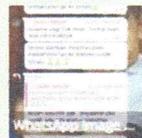
Tercantum dalam percakapan WA

Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Dukung Bagikan



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** Jumat, 10:01

Laporan didisposisikan ke **Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** oleh **Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak**



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** Jumat, 10:01

Telah dilakukan tindak lanjut

Ubah Hapus

Konfirmasikan email dan nomor untuk melindungi akun Anda. **VERIFIKASI SEKARANG**



TENTANG LAPOR! STATISTIK LAPORAN



Tracking ID : #7730998

## Permohonan layanan stuffing ekspor

Tercantum dalam email instansi

[Tindak Lanjut 1](#) [Komentar 0](#) [Dukung](#) [Bagikan](#)



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** 2 Mei, 10:34

Laporan didisposisikan ke **Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** oleh **Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak**

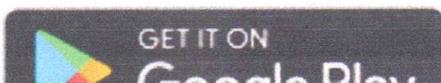


**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** 2 Mei, 10:34

Telah ditindaklanjuti sesuai dengan percakapan pada email instansi

[Ubah](#) [Hapus](#)

Download aplikasi mobile LAPOR!



WhatsApp x Laporan Terdisposisi - Stasiun x Prosedur Inspeksi CPIB - LAPOR x +

lapor.go.id/laporan/detil/prosedur-inspeksi-cpib-202405021012151714619535425

Konfirmasikan email dan nomor untuk melindungi akun Anda. **VERIFIKASI SEKARANG**



TENTANG LAPOR! STATISTIK LAPORAN Q CARILADUAN



Tracking ID : #7730833

## Prosedur Inspeksi CPIB

Tercantum dalam percakapan whatsapp

Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Dukung Bagikan



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** 2 Mei, 10:12

Laporan didisposisikan ke **Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** oleh **Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak**

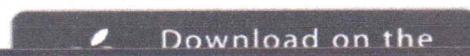


**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** 2 Mei, 10:12

telah ditindaklanuti dengan pemberian informasi terkait prosedur pengajuan inspeksi CPI dan telah dilaksanakan inspeksi CPIB dilokasi yang dimaksud

Ubah Hapus

Download aplikasi mobile LAPOR!



Konfirmasikan email dan nomor untuk melindungi akun Anda.

[VERIFIKASI SEKARANG](#)



[TENTANG LAPOR!](#) [STATISTIK](#) [LAPORAN](#) [CARI ADUAN](#)



Tracking ID : #7730776

## Permintaan Informasi terkait Kasus Penangkapan BBL

Tercantum dalam percakapan whatsapp

[Tindak Lanjut 1](#) [Komentar 0](#) [Dukung](#) [Bagikan](#)



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** 2 Mei, 10:05

Laporan didisposisikan ke [Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak](#) oleh [Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak](#)



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak** 2 Mei, 10:05

Telah ditindaklanjuti dengan pemberian informasi bahwa yang bertugas dalam penanganan kasus BBL di KKP adalah UPT PSDKP

[Ubah](#) [Hapus](#)