



***LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS 2025***

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
BALAI KIPM MANADO
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-NYA, kami dapat menyelesaikan Laporan Bulanan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat bulan Agustus 2025 pada Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) Manado.

Laporan bulanan ini disusun dalam rangka memberikan informasi dan gambaran tentang tentang hasil kegiatan pengaduan masyarakat kepada di BKIPM Manado, yang berhubungan dengan program/kegiatan serta hambatan/permasalahan yang dihadapi sepanjang bulan Agustus 2025.

Harapan kami, laporan ini bisa menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan juga dapat menjadi bahan masukan pada program kegiatan yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Manado, Agustus 2025
Ketua Tim

Marrin Like Watung, S.Pi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB 1 PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan	4
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Dasar Hukum.....	5
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	6
2.1 Metode Pelaksanaan	6
2.1.1 Tim Pelaksana	6
2.1.2 Tempat dan Waktu Kegiatan	6
2.1.3 Kebutuhan Sarana dan Prasarana	6
2.2 Penanganan Pengaduan.....	7
2.3 Konsultasi dan Permintaan Informasi	8
2.4 Sosialisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	8
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	9
3.1 Kelembagaan dan Sumberdaya Manusia	9
3.2 Sarana dan Prasarana	10
3.3 Permasalahan	11
3.4 Saran Perbaikan / Rekomendasi	11
BAB IV Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Sebelumnya	12
4.1 Saran / Rekomendasi Sebelumnya	12
4.2 Tindak Lanjut Hasil Monev Sebelumnya.....	12
BAB V PENUTUP	13
Lampiran	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintahan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran.

Kementerian Kelautan dan Perikanan mengatur tentang tata cara penanganan aduan masyarakat dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Peraturan ini memuat pedoman tentang siapa yang bisa memberikan aduan, kepada siapa aduan di sampaikan, tata cara penanganan aduan dan mekanisme penyampaian penanganan aduan.

1.2 Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memaparkan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan selama bulan Agustus tahun 2025. Tujuannya adalah menetapkan kerangka kerja untuk mengukur dan memperbaharui kondisi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat. Selain itu, juga memantau dampak, hasil dan keluaran dari kegiatan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat serta memastikan bahwa tujuan dan sasaran pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat sudah dilaksanakan secara efektif.

1.3 Ruang Lingkup

Laporan disusun dalam rangka implementasi penanganan pengaduan masyarakat. Ruang lingkup pelaporan mencakup kegiatan yang dilaksanakan, waktu pelaksanaan, tujuan kegiatan dan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan kegiatan. Laporan ini menjelaskan status indikator sejauh mana masyarakat melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Manado.

1.4 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 33/PERMEN-KP/2023 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49 Tahun 2021 tentang Pembangunan Integritas di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
8. Keputusan Kepala Badan Pengendalian Dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I Dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian Dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Dan Perikanan
9. Surat Tugas Kepala Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Manado Nomor 68/BKIPM.MDO/KP.440/II/2025 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat/*Whistleblower* pada Balai KIPM Manado.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Metode Pelaksanaan

2.1.1 Tim Pelaksana

Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat ini dilakukan oleh tim penanganan pengaduan masyarakat yang telah disahkan dalam Surat Keputusan Kepala Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Manado Nomor 68/BKIPM.MDO/KP.440/II/2025 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat/*Whistleblower* pada Balai KIPM Manado.

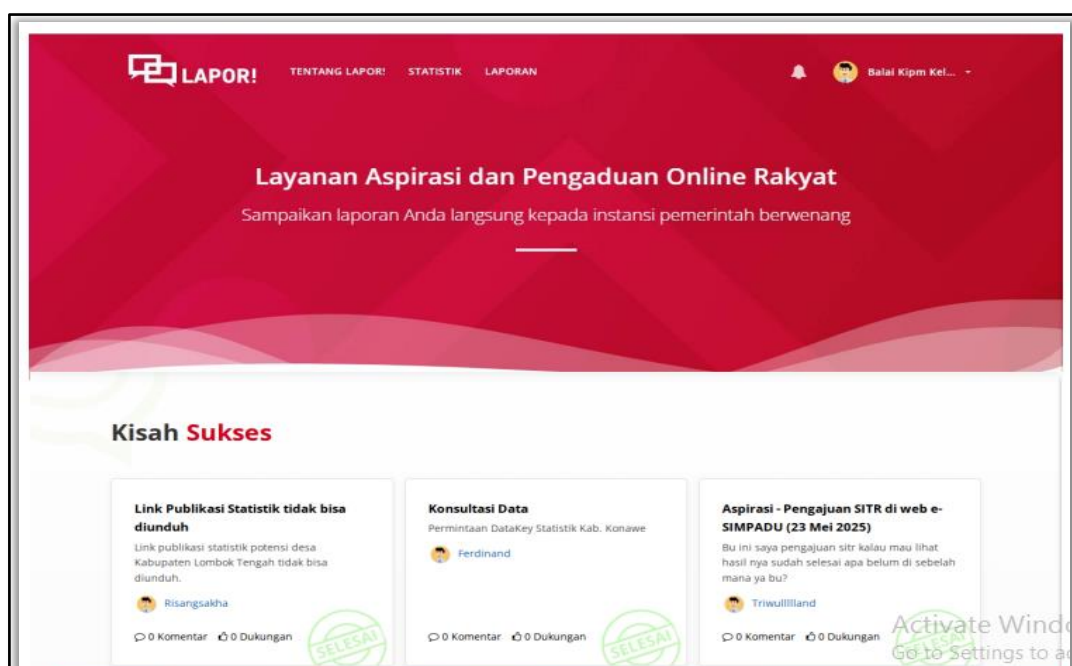
2.1.2 Tempat dan Waktu Kegiatan

Penanganan pengaduan masyarakat ini dilaksanakan selama satu bulan yaitu bulan Agustus 2025 di seluruh wilayah kerja BKIPM Manado.

2.1.3 Kebutuhan Sarana dan Prasarana

Adapun sarana dan prasarana yang disediakan BKIPM Manado bagi Pengguna jasa/stakeholder yang akan menyampaikan pengaduan antara lain:

1. Website BKIPM Manado / Aplikasi www.lapor.go.id



2. Kotak Pengaduan



2.2 Penanganan Pengaduan

BKIPM Manado memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan penerbitan Kesehatan Penjamin Mutu Hasil Perikanan Produksi Primer, penerbitan Kesehatan Penjamin Mutu Hasil Perikanan Pasca Panen dan pemeriksaan uji mutu hasil perikanan yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi BKIPM Manado serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan BKIPM Manado. Berdasarkan resume hasil penanganan pengaduan masyarakat di Balai KIPM Manado, tidak terdapat pengaduan masyarakat pada bulan Agustus tahun 2025 yang masuk melalui aplikasi LAPOR!.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Pada Bulan Agustus Tahun 2025

Substansi Pengaduan	Jumlah Pelaporan	Keterangan
Penerbitan Kesehatan Penjamin Mutu Hasil Perikanan Produksi Primer	0	
Penerbitan Kesehatan Penjamin Mutu Hasil Perikanan Pasca Panen	0	
Pemeriksaan Uji Mutu Hasil Perikanan	0	
Jumlah	0	

Berdasarkan tabel 1, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LAPOR! di bulan Agustus tahun 2025.

2.3 Konsultasi dan Permintaan Informasi

Selain menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat, Balai KIPM Manado menerima konsultasi maupun permintaan informasi dari pengguna jasa dan masyarakat. Fungsi konsultasi maupun permintaan informasi ini untuk mengakomodir masyarakat sebagai pihak yang terlibat dalam pelayanan publik. Pada bulan Agustus 2025 tidak terdapat konsultasi dan permintaan informasi yang dilakukan oleh pengguna jasa Balai KIPM Manado..

Tabel. 2 Konsultasi dan Permintaan Informasi Pada Bulan Agustus 2025

No	Tanggal	Nama Pengguna Jasa	Substansi Konsultasi	Tindak Lanjut	Media Konsultasi	Waktu tindak lanjut
1.	21 Agustus 2025	Tirta Bahari	Perubahan tanggal pada HC	Cetak otomatis terganti dengan tanggal cetak	Chat WA	Disaat konsultasi berlangsung
2.	25 Agustus 2025	PT. Batosai	Pengisian kolom zonasi	Jika ada noreg negara tujuan masukan negara tujuan, jika tidak masukan NA	Chat WA	Disaat konsultasi berlangsung

2.4 Sosialisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Kegiatan penanganan pengaduan tetap di lakukan secara internal melalui apel pagi, rapat koordinasi dan media sosial. Apel Pagi di sampaikan di Bulan Agustus tahun 2025 yaitu pada tanggal 25 Agustus 2025 dipimpin oleh Kepala Balai Besar KIPM Manado

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di Balai KIPM Manado telah dianalisa dan dilakukan identifikasi variabel pendukung keberhasilan pelaksanaan di tingkat implementasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan penanganan pengaduan masyarakat di Bulan Agustus tahun 2025 adalah faktor kelembagaan, sarana dan prasarana serta peningkatan kapasitas tim penanganan pengaduan.

3.1 Kelembagaan dan Sumberdaya Manusia

Kelembagaan dalam kegiatan pengaduan masyarakat menjadi unsur yang penting dalam rangka optimalisasi upaya pencegahan terjadinya tindak pidana penyalahgunaan wewenang. Pada tahun 2023, telah dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Balai KIPM Manado melalui Surat Tugas Kepala Balai KIPM Manado nomor : B. 68/BKIPM.MDO/KP.440/II/2025 tertanggal 4 Januari 2025. Adapun tugas dari Tim Penanganan Pengaduan Balai KIPM Manado adalah :

1. Melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan dengan Tim Penanganan Pengaduan Kementerian dan Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
3. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
4. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
5. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan;
6. Menerima pengaduan untuk disampaikan ke Admin Unit Penyelenggara Penlayanan pada Unit Pelaksana Teknis;
7. Melakukan verifikasi lanjutan atas pengaduan;
8. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
9. Menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Kepala Balai KIPM Manado;
10. Melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
11. Membuat laporan penyelesaian pengaduan secara berkala kepada Kepala Balai KIPM Manado

Adapun susunan Tim Penanganan Pengaduan Balai KIPM Manado tahun 2025 adalah sebagai berikut :

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Marfin Like Watung, S.Pi	Plt. Kepala Balai KIPM Manado	Ketua
2.	Drh. Adhi Dharmawan	Katimja Pengawasan Kesehatan Ikan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	Wakil Ketua
3.	Marfin Like Watung, S.Pi	Kasubbag Umum	Sekretaris
4.	Muhammad Hamka, Amd	Inspektur Mutu	Anggota
5.	Erwin Arba Aziz, S. Pi	Inspektur Mutu	Admin UPP

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penanganan pengaduan, tim penanganan pengaduan selalu berkoordinasi untuk menindaklanjuti laporan dari pegawai. Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan merupakan wujud tanggung jawab pelaksanaan kegiatan serta evaluasi terhadap pembentukan kelembagaan TPP sesuai amanah Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN- KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan pasal 4 ayat (2) mengatur bahwa Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan /atau TPP UPT pada unit kerja masing-masing yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal/Direktur Jenderal/Inspektur Jenderal/Kepala Badan. Menindaklanjuti ketentuan tersebut, BKIPM telah mengeluarkan Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tahun 2023.

3.2 Sarana dan Prasarana

Dalam menunjang kegiatan penanganan pengaduan, Balai KIPM Manado juga melengkapi fasilitas sarana dan prasarana sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kelautan dan

Perikanan. Sarana dan prasarana yang tersedia antara lain ruang tamu, ruang konsultasi, poster, banner serta kotak pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan masyarakat juga dapat disampaikan melalui media sosial milik Balai KIPM Manado yaitu :

1. Facebook (Bppmhkp Manado Sempurna)
2. Twitter (Bppmhkp Manado)
3. Instagram (bppmhkp_manado)
4. Whatsapp (0821-9592-2227)



3.3 Permasalahan

Pada Bulan Agustus tahun 2025, tidak terdapat permasalahan terhadap mekanisme penanganan pengaduan dan konsultasi.

3.4 Saran Perbaikan / Rekomendasi

Saran Perbaikan/Rekomendasi Saran/rekomendasi yang dihasilkan adalah lebih ditingkatkan pemahaman terkait pengaduan masyarakat kepada pegawai secara berkala yang di sampaikan pada apel setiap bulannya. Dimaksudkan untuk memberikan pengingat kepada pegawai terkait mekanisme tentang pengaduan masyarakat.

BAB IV

Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Sebelumnya

Monitoring merupakan proses pengumpulan data secara rutin sebagai bagian dari kegiatan, untuk membandingkan rencana dengan situasi nyata, sebagai bagian dari proses internal Balai KIPM Manado. Selain itu, monitoring adalah suatu cara untuk mengetahui apakah suatu kegiatan berjalan sesuai dengan rencana serta menggunakan sumberdaya secara tepat. Manfaat monitoring penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai umpan balik bagi pengambil keputusan berkaitan dengan upaya perbaikan terus menerus terhadap sistem penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai KIPM Manado serta usaha peningkatan kinerja dan akuntabilitas dalam usaha pencapaian visi organisasi.

Evaluasi adalah penilaian tentang bagaimana program dijalankan, apakah proses dan dampaknya sudah sesuai dengan yang diharapkan serta mengecek faktor-faktor penghambat yang dihadapi dan faktor-faktor pendukung yang dimiliki, untuk mencapai tujuan. Evaluasi dapat juga diartikan sebagai proses penilaian yang sistematis terhadap konsep, desain, pelaksanaan dan manfaat program serta kegiatan sebuah institusi.

Pelaporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan WBS disusun secara berkala setiap bulan. Laporan monitoring dan evaluasi adalah kompilasi perkembangan program selama satu bulan dilengkapi dengan hasil monitoring dan evaluasi. Laporan ini menjelaskan status indikator sejauhmana masyarakat dan stakeholder telah melaksanakan inisiasi pengaduan jika terdapat penyimpangan dalam organisasi sebagai tindakan nyata untuk menegakkan integritas.

4.1 Saran/ Rekomendasi Sebelumnya

Pada bulan Juli tahun 2025 terdapat saran/rekomendasi yang dihasilkan yaitu perlunya peningkatan pemahaman terkait pengaduan masyarakat kepada pegawai dalam kegiatan melalui apel pagi. Internalisasi ini dimaksudkan untuk memberikan pengingat dan pencerahan kepada pegawai terkait tentang pengaduan masyarakat.

4.2 Tindak Lanjut Hasil Monev Sebelumnya

Tindak lanjut di lakukan pada bulan Agustus yaitu di sampaikan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat melalui kegiatan apel pagi. Apel Pagi dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2025 yang di pimpin oleh Plt. Kepala Balai KIPM Manado.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat bulan Agustus tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada bulan Agustus tahun 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk ke aplikasi LAPOR! melalui Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Balai KIPM Manado dan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan tuntas.
2. Pada bulan Agustus tahun 2025 terdapat 2 (Dua) konsultasi /permintaan informasi
3. Penanganan pengaduan masyarakat juga disampaikan secara internal melalui apel pagi kepada pegawai dan tenaga kontrak lingkup Balai KIPM Manado

Lampiran :
Hasil Tindak Lanjut



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

EKONOMI BIRU
INDONESIA EMAS

KKP
2025

panganbiru

08
POVERTY
INDEX



BPP
MHKP
MANADO

✓ CHECK 07:49

Senin 25-08-2025

- Jl. Adipura Raya Jl. Kelurahan
No.10 Paniki Bawah, Kec.
Mapanget, Kota Manado,
Sulawesi Utara
- APEL PAGI BPPMHKP MANADO

Waktu 8. Inspeksi verifikasi oleh Marki

APEL PAGI BPPMHKP MANADO
25 AGUSTUS 2025

Marki Waktu



BPP
MHKP
MANADO

✓ CHECK 07:48

Senin 25-08-2025

- Jl. Adipura Raya Jl. Kelurahan
No.10 Paniki Bawah, Kec.
Mapanget, Kota Manado,
Sulawesi Utara
- APEL PAGI BPPMHKP MANADO

Marki

BPP
MHKP
MANADO

BerAKHLAK
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK

Facebook interface showing a post from Bppmhp Manado Sempurna. The post includes a photo gallery with logos like #2024 KKP BEYOND, IKKP 24, #2023 KKP THRIVE, 23rd KKP, bkipm manado, and 2022 KKP ACCELERATE. The main image is a flowchart titled "ALUR LAYANAN PENGADUAN BADAN MUTU KKP SULAWESI UTARA".

ALUR LAYANAN PENGADUAN BADAN MUTU KKP SULAWESI UTARA

The flowchart illustrates the complaint handling process:

- MEMORAN** (Memorandum)
- MENGALUKAN PENGADUAN** (Submitting Complaint)
- DATA LANGSUNG** (Direct Data) via Facebook, Twitter, E-mail, and Website.
- PETUGAS MEMBERI MENGENAL TATA** (Staff providing orientation)
- PETUGAS MENEMPAH PENGADUAN BERSAMA** (Staff accompanying complaint)
- JAWABAN ATAS ADUAN DISAMPAIKAN KEPADA PENGADU** (Response to complaint provided to complainant)

Contact information for Bppmhp Manado Sempurna is provided:

- Alamat: Jl. Tugu Pahlawan No. 1, Tugu Pahlawan, Kecamatan Tugu, Kota Manado, Sulawesi Utara 95114
- Telepon: (063) 1814 428
- Email: bppmhp@bppmhp.go.id
- Facebook: BppmhpManado
- Twitter: @bppmhpmanado
- Website: bppmhp.go.id

Instagram interface showing a post from bppmhp_manado. The post features the same flowchart titled "ALUR LAYANAN PENGADUAN BADAN MUTU KKP SULAWESI UTARA".

ALUR LAYANAN PENGADUAN BADAN MUTU KKP SULAWESI UTARA

The flowchart illustrates the complaint handling process:

- MENGALUKAN PENGADUAN** (Submitting Complaint)
- DATA LANGSUNG** (Direct Data) via Facebook, Twitter, E-mail, and Website.
- PETUGAS MEMBERI MENGENAL TATA** (Staff providing orientation)
- PETUGAS MENEMPAH PENGADUAN BERSAMA** (Staff accompanying complaint)
- JAWABAN ATAS ADUAN DISAMPAIKAN KEPADA PENGADU** (Response to complaint provided to complainant)

Caption text:

Halo #SahabatBahari,
Alur Layanan Pengaduan merupakan proses sistematis yang menggambarkan bagaimana sebuah pengaduan (keluhan, saran, atau aspirasi) ditangani, mulai dari penerimaan hingga penanganan dan penyelesaian. Proses ini penting untuk memastikan pengaduan masyarakat ditanggapi dengan baik dan efektif.

Hashtags:

- #PanganBiru
- #2025KKPRiseTogether
- #EkonomiBiruUntukIndonesiaEmas
- #SaktiWahyuTrenggono
- #KKPGOLD
- #EksporPerikanan