

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2024**



OLEH:

TIM DUMAS BPBAP UJUNG BATEE

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU UJUNG BATEE
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik berupa jasa selain pelayanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan juga Pelayanan Penyediaan Induk Unggul dan Benih Bermutu serta Kunjungan Praktik, Magang dan penelitian di BPBAP Ujung Batee secara berkesinambungan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dan reformasi birokrasi yang telah dicanangkan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan BPBAP Ujung Batee, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam upaya BPBAP Ujung Batee memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan BPBAP Ujung Batee yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/ melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan oleh pegawai BPBAP Ujung Batee dan tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BPBAP Ujung Batee, maka dibentuklah Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Dengan adanya tim tersebut diharapkan pengaduan - pengaduan dari masyarakat dapat tertangani sehingga meningkatkan reputasi BPBAP Ujung Batee.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- b. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMENKP/2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee selaku penanggung jawab atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

II. GAMBARAN UMUM

Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh Pegawai dan/atau masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan BPBAP Ujung Batee. Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

How: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian pengaduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dan lainnya dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

A. Pengaduan secara langsung.

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada BPBAP Ujung Batee atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPBAP Ujung Batee. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat

B. Pengaduan secara tidak langsung.

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

- a. Short Message Service (SMS);
- b. Surat;
- c. E-mail;
- d. Telepon;
- e. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online;
- f. Kotak Pengaduan.

2.1. Klasifikasi pengaduan

- A. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pengujian laboratorium, permohonan cetak sertifikat LHU, dan lain lain.
- B. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2.2. Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan Masyarakat

- a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

III. MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

3.1. Saluran Pengaduan Masyarakat

- a. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* di Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee;
- b. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPBAP Ujung Batee;
- c. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan telepon/pesan singkat ke nomor: +62 822 7383 0002;
- d. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: pengaduan.bpbapujungbatee@kkp.go.id
- e. Instagram, FB, Youtube:BPBAP UJUNG BATEE;
- f. Website pengaduan UPG KKP : upg.kkp.go.id;
- g. Aplikasi:SPAN Lapor.

3.2. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan yang masuk pada saluran pengaduan yang tersedia untuk masa periode waktu pelaporan Semester I tahun 2024, diperoleh hasil sebanyak 9 laporan. Data laporan pengaduan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data pengaduan dan konsultasi pada Semester I tahun 2024

No.	Sumber Pengaduan	Sifat Laporan	Jumlah Laporan
1	Pengaduan secara langsung	-	0
2	Sekretariat UPP BPBAP Ujung Batee/ Kotak Pengaduan	-	0
2	Whatshap (WA) Pelayanan	-	19
3	Email BPBAP Ujung Batee	-	0
4	Sosial Media BPBAP Ujung Batee	-	0
5	Aplikasi SPAN Lapor	-	4
6	Sumber Lainnya	-	0
Total Jumlah Laporan		23	

3.3. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Karena seluruh laporan yang masuk bersifat informatif/aspirasi maka tindak lanjut langsung dilakukan oleh petugas penerima laporan di bagian pelayanan publik dengan respon yang relevan sesuai dengan isi laporan yang masuk.

IV. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

3.4. Hambatan

Hambatan – hambatan yang terjadi dalam konsultasi penanganan pengaduan periode Semester I tahun 2024, antara lain :

- a. Sudah terjadi peningkatan data dukung/ data konsultasi namun masih belum semua terdokumentasikan pada SPAN LAPOR!

3.5. Upaya penyelesaian

Upaya – upaya yang dilakukan dalam peningkatan jumlah konsultasi dan penanganan pengaduan berupa:

- a. Petugas layanan public melakukan publikasi konsultasi yang terjadi melalui WA, ataupun social media pada span lapor setiap jum'at.

V. TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA

Dari monev sebelumnya terkait petugas khusus untuk menangani WA dan medsos sudah direkrut pada 1 April 2024.

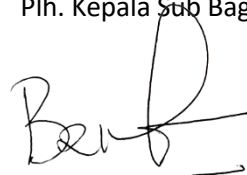
1. SK pelayanan public (terlampir)
2. Front office



VI. PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kondisi penanganan pengaduan, kepada pemangku kepentingan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sebagai sarana akuntabilitas kinerja dalam menjalankan amanah serta menjadi umpan balik untuk peningkatan reputasi BPBAP Ujung Batee. Laporan ini dibuat secara sederhana sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam melaksanakan tugasnya.

Aceh Besar, 22 Juli 2024
Plh. Kepala Sub Bagian Umum


Bakhtiar Sah Putra