

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGADUAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**OLEH:**

**TIM DUMAS BPBAP UJUNG BATEE**

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU UJUNG BATEE  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2025**

## **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. Website/aplikasi SP4N LAPOR ( [lapor.go.id](http://lapor.go.id) );
- b. Surat (pos atau kurir);
- c. Kotak pengaduan;
- d. Telepon dan sms : 08116811448/ 082273830002;
- e. E-mail ( [pengaduan.bpbapujungbatee@kkip.go.id](mailto:pengaduan.bpbapujungbatee@kkip.go.id) );
- f. Sosial media (WhatsApp, Instagram, Tiktok, Facebook dan Youtube) BPBAP Ujung Batee;

**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 UjungBatee;
- b. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotakpengaduan yang tersedia di BPBAP Ujung Batee;
- c. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanantelepon/pesan singkat ke nomor: 08116811448/082273830002;
- d. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: [pengaduan.bpbapujungbatee@kkp.go.id](mailto:pengaduan.bpbapujungbatee@kkp.go.id)
- e. Social media: WhatApp (082273830002), Instagram, Tiktok, FB dan Youtube BPBAP UJUNG BATEE;
- f. Website/aplikasi SP4N LAPOR ( [lapor.go.id](http://lapor.go.id) );

#### 3.2. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan yang masuk pada saluran pengaduan yang tersedia untuk masa periode waktu pelaporan Semester I tahun 2025, diperoleh hasil sebanyak 192 laporan. Data laporan pengaduan dapat dilihat pada Tabel 1.

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

| No. | Saluran Pengaduan                                                                                                  | Jumlah konsultasi dan pengaduan |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1.  | Total Website/aplikasi SP4N LAPOR di bulan Juli-Desember ( <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a> );         | 121                             |
| 2.  | Tatap muka : meja pengaduan                                                                                        | 0                               |
| 3.  | Surat : pos atau kurir                                                                                             | 0                               |
| 4.  | Kotak Pengaduan                                                                                                    | 0                               |
| 5.  | Telepon dan sms : 08116811448/ 082273830002                                                                        | 0                               |
| 6.  | Surat Elektronik :<br><a href="mailto:pengaduan.bpbapujungbatee@kkp.go.id">pengaduan.bpbapujungbatee@kkp.go.id</a> | 0                               |
| 7.  | WhatsApp                                                                                                           | 136                             |
| 8.  | Instagram                                                                                                          | 4                               |
| 9.  | Tiktok                                                                                                             | 9                               |
| 10. | YouTube                                                                                                            | 7                               |
| 11. | Facebook                                                                                                           | 1                               |
| 12. | Total konsultasi di bulan Juli-Desember 2024 dari seluruh saluran pengaduan                                        | 157                             |

Screenshoot halaman SP4N LAPOR bulan Januari-Juni 2025

12:40Sel, 8 Jul

LAPOR!

Balai Perikanan Budidaya Air Payau (BPBAP) Ujung Batee

☆☆☆☆☆0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

BUAT LAPORAN

Form Manual

Form Manual (Bulk)

MONITOR

Pencarian

Reporting

Statistik

Rating

DASHBOARD

Dashboard UPT/OPD

PENGATURAN

Profil Instansi

Manajemen Pengguna

Manajemen Instansi

Manajemen Kategori

Manajemen Berita Instansi

Otomasi Pemantauan dan Evaluasi

RULES ENGINE

Manajemen Rules Engine

Manajemen Rules Engine (By Category)

BANTUAN

Laporan Terdisposisi - Balai Perikanan Budidaya Air...

Belum DitindaklanjutiSedang DiprosesSelesai216

tracking id / isi / pelaporPencarian Lebih LanjutUrutkan dari perubahan (baru ke lama)Tampilkan 50

Tanggal Masuk ke LAPOR!01/01/202506/30/2025

Tanggal Masuk Instansi ini

Tanggal Disposisi

Tanggal Ditutup

Admin yang MenutupPilih admin

Instansi TerdisposisiKetik instansi terdisposisi

Admin yang MendisposisiPilih admin

Status SelesaiPilih status Selesai

Penilaian LaporanPilih penilaian laporan

Sumber LaporanPilih sumber laporan

Jenis Kelamin PelaporPilih jenis Kelamin

Pelapor Penyandang Disabilitas?Pilih Status

Domisili PelaporKetik Tempat Tinggal Saat ini

Umur PelaporUmur Pelapor AwalUmur Pelapor Akhir

Pekerjaan PelaporPilih Pekerjaan

Lokasi LaporanPilih lokasi laporan

Kategori LaporanPilih kategori laporan

Klasifikasi LaporanPilih klasifikasi laporan

Laporan Terlambat >>Hari

Tag

CARI

121 laporan ditemukan

Abil24 Jun, 09:16WhatsappDitutup oleh Admin24 Jun, 09:16

Terdisposisi: Balai Perikanan Budidaya Air Payau (BPBAP) Ujung Batee

Konsultasi permintaan informasi

Konsultasi permintaan informasi terkait Pengujian proksimat pada sampel briket

#9076036Tindak Lanjut 1Komentar 0Lainnya

Risvan24 Jun, 09:14WhatsappDitutup oleh Admin24 Jun, 09:14

Terdisposisi: Balai Perikanan Budidaya Air Payau (BPBAP) Ujung Batee

Konsultasi permintaan informasi

Konsultasi permintaan informasi ketersediaan benih nila

#9076021Tindak Lanjut 1Komentar 0Lainnya

### **3.3. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan**

Belum banyak pengguna yang paham terkait penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR!, konsultasi dan pengaduan sering dilakukan melalui whatsApp.

Aceh Besar, 2 Juli 2025  
Plt. Kepala Sub Bagian Umum

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bakhtiar', with a horizontal line drawn underneath it.

drh. Bakhtiar Sah Putra M. Vet,