

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 TAHUN 2025**



**BALAI BESAR PERIKANAN BUDI DAYA LAUT LAMPUNG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2025**

KATA PENGANTAR

Reformasi Birokrasi yang dicanangkan Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung merupakan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra BBPBL Lampung.

Reformasi Birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan pelayanan, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit kerja, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan BBPBL Lampung yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses Reformasi Birokrasi.

Hambatan-hambatan tersebut perlu diidentifikasi, oleh karena itu peran serta masyarakat untuk menyampaikan atau melaporkan setiap permasalahan yang diketahuinya sangat diperlukan sebagai wujud peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan dan perbaikan pelayanan publik.

Hal ini dipandang penting sehingga kepuasan masyarakat pengguna layanan yang tinggi dengan Indikator Kinerja Utamanya adalah pencapaian kepuasan stakeholder terhadap pelayanan publik dengan predikat baik, dimana penanganan pengaduan masyarakat menjadi salah satu unsur didalamnya dan ini merupakan hasil Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan serta konsultasi BBPBL Lampung Semester II Tahun 2025.

Lampung, 31 Desember 2025
Kepala BBPBL Lampung



Mulyanto, ST, M.Si.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi merupakan upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik (*clean goverment and good goverment*) akan memberikan dampak yang positif dan membangun citra yang baik untuk Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung khususnya dan Kementerian Kelautan dan Perikanan pada umumnya. Dengan adanya Reformasi Birokrasi nantinya BBPBL Lampung dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai BBPBL Lampung melakukan pelanggaran, sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan dan kendala tersebut perlu mendapat perhatian khusus. Sehingga diperlukan peran serta masyarakat untuk menyampaikan atau melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya.

BBPBL Lampung secara berkesinambungan berusaha untuk meningkatkan kualitas yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik keterbukaan informasi merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggara negara dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Keterbukaan informasi publik mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan BBPBL Lampung yang melakukan pelanggaran, sehingga menghambat proses Reformasi Birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera diidentifikasi, Oleh karena itu peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik, Kepala BBPBL Lampung telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Dengan adanya tim tersebut diharapkan dapat tertangani pengaduan-pengaduan dari masyarakat sehingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan reputasi Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- h. Keputusan Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya Nomor. 83 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Lingkup Jenderal Perikanan Budi Daya Tahun 2025

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan BBPBL Lampung kepada Inspektur Jenderal KKP selaku Ketua Tim Penanganan Pengaduan KKP atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

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

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh Pegawai dan/atau masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau penyimpangan di lingkungan Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung.

Adapun bentuk pengaduan masyarakat bisa dilakukan dengan berbagai macam cara, yaitu: Pengaduan secara langsung.

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 Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BBPBL Lampung. 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 bisa dilakukan melalui: WhatsApp (WA); Website/aplikasi saluran pengaduan online (LAPOR (lapor.go.id)); Short Message Service (SMS); Surat; Faximili; E-mail; Telepon; dan; Kotak Pengaduan.

Adapun klasifikasi pengaduan terdiri dari:

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, cetak LHU, terlambat memberikan informasi mahasiswa terkait magang/PKL/penelitian, terlambat pengiriman sertifikat, dll.
- 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. Asas - Asas Penanganan Laporan 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. Obyektivitas 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.

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkan kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.2.1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut :

- a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.2.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- a) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib : melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional; melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku; membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja; mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja; menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan dan terlapor; menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas; menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

- b) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang : menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan; menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat; meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat; menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan; menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.2.3. Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Etika terhadap pelapor meliputi :
 - Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
2. Etika terhadap terlapor meliputi :
 - Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - Menghormati hak-hak terlapor.
3. Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi :
 - Menjalinkan kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - Menggalang rasa kebersamaan;
 - Menghargai perbedaan pendapat;

- Saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

2.4. Saluran Pengaduan

1. Website, email dan media sosial BBPBL Lampung

Pengaduan dapat disampaikan ke alamat <https://www.bbpbl-lampung.com>; email pengaduan.bbpbl@gmail.com; twiter : DJPB LAMPUNG @BBPBL_LAMPUNG; facebook : Bbpbl Lampung dan call center/Whatsap : 0811-7257-770

2. Tatap Muka

Pengaduan langsung disampaikan kepada petugas penerima pengaduan dengan alamat : Pelayanan Publik Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut Lampung, Ds. Hanura, Kec. Teluk Pandan, Kab. Pesawaran 35454.

3. Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui alamat : Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut Lampung, Ds. Hanura, Kec. Teluk Pandan, Kab. Pesawaran 35454 dan surat elektronik ke alamat : email pengaduanbbpbl01@gmail.com.

4. Kotak Pengaduan

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan ke dalam kotak pengaduan yang telah tersedia.

5. Pesan Singkat Secara Elektronik (SMS)

Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui pesan singkat ke nomor 1708 atau www.LAPOR.go.id

2.3. Tim Pengaduan

Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Balai Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung adalah Tim yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala BBPBL Lampung dengan susunan:

KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA
Ketua TPP/ Pejabat Penghubung	Evalawati, S.P., M.M
Anggota	Istikomah, S.St
Anggota	Khusnul Khotimah
Anggota	Nana Lestari
Admin LAPOR/Admin Penghubung	Rifki Alanudn. S.Sos.

Adapun Tugas Tim Pengaduan sebagai berikut:

1. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan.
2. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan.
3. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima.
4. Menyampaikan hasil telaah kepada Kepala BBPBL Lampung

BAB III

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1. Perkembangan Penanganan Pengaduan

a. SARANA PENGADUAN

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada selama semester II tahun 2025 tidak terdapat pengaduan
Jika dirinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

No	Sarana Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Website (www.bbpbl.djpb.kkp.go.id) → aplikasi LAPOR	-
2	Email (pengaduan.bbpbl@gmail.com)	-
3	Twitter (@bbpbl_lampung)	-
4	Facebook (Bbpbl_Lampung)	-
5	Call center/WA (0811 7257 770)	28
6	Kotak pengaduan	-
7	Surat	-
8	SMS 1708 / www.LAPOR.go.id	-
10	Ruang pengaduan dan konsultasi	28

KONSULTASI/INFORMASI

Pengaduan masyarakat yang disampaikan ke BBPBL Lampung yaitu sebagai berikut:

No	Jenis Pengaduan/Konsultasi	Jumlah Per Bulan					
		Juli	Agustus	Septem ber	Oktob er	Nove mber	Dese mber
1	PKL/Magang/Penelitian/Kunjungan	-	5	6	18	5	5
2	Pelayanan Laboratorium	-	1	-	-	-	-
3	Informasi Produk	4	5	-	2	1	4
	Jumlah	4	11	6	20	6	9
	Total	56					

Untuk pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR pada setiap bulan selama semester II tahun 2025 telah dilakukan pengelolaan dan pemantauan aplikasi SP4N-LAPOR.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, BBPBL Lampung sebagai badan publik telah secara berkesinambungan dan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, BBPBL Lampung sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang telah menerapkan pola pelayanan terpadu mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna jasa Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung baik mahasiswa, Instansi maupun masyarakat umum.

Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung telah mengimplementasikan pelayanan prima, komitmen ini mengharuskan BBPBL Lampung selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu layanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) layanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu layanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna layanan. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrument untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu layanan.

Media pengaduan masyarakat adalah sarana pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan dari masyarakat luas sebagai pengguna layanan sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai BBPBL Lampung. Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait melalui Pimpinan Balai.

Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang tersedia untuk kurun waktu Semester I tahun 2025, terdapat sejumlah 74 pengaduan dari masyarakat. Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai layanan jasa di laboratorium, magang, penelitian, kunjungan, dan juga produk yang ada di BBPBL Lampung. Pengaduan tersebut juga hampir sepenuhnya masuk melalui media sosial yaitu WhatsApp, namun ada juga yang datang secara langsung (tatap muka). Seluruh pengaduan masyarakat

tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi secara online tersebut, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi maupun permohonan informasi dari BBPBL Lampung.

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Status Pengaduan
1	Juli	4	4 Produk	Selesai diproses
2	Agustus	11	5 PKL/Magang/Penelitian, 1 Lab , 5 produk	Selesai diproses
3	September	6	6 PKL/Magang/Penelitian	Selesai diproses
4	Oktober	20	18 PKL/Magang/penelitian, 2 Produk	Selesai diproses
5	November	6	5 PKL/magang/penelitian, 1 Produk	Selesai diproses
6	Desember	9	5 PKL/magang/penelitian, 4 Produk	Selesai diproses
TOTAL		56		

4.1. Kendala

Pada pelaksanaan pengelolaan laporan pengaduan Semester II, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi layanan pengaduan. Kendala utama yang dihadapi adalah masih dominannya laporan yang masuk dalam bentuk konsultasi, sementara jumlah pengaduan resmi yang disampaikan oleh masyarakat relatif sedikit. Kondisi ini menunjukkan bahwa kanal pengaduan belum sepenuhnya dimanfaatkan sesuai dengan fungsi utamanya sebagai sarana penyampaian keluhan atau laporan permasalahan yang memerlukan tindak lanjut.

Banyaknya laporan konsultasi yang masuk menyebabkan proses pengelolaan pengaduan menjadi kurang efektif, karena sebagian besar laporan tidak memenuhi kriteria sebagai pengaduan yang dapat ditindaklanjuti. Hal ini berdampak pada rendahnya jumlah data pengaduan yang dapat dianalisis untuk mengidentifikasi permasalahan, tren keluhan, maupun evaluasi kinerja pelayanan. Selain itu, keterbatasan pengaduan resmi juga menyulitkan dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan berbasis pengaduan masyarakat.

Kendala ini diduga disebabkan oleh masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai perbedaan antara konsultasi dan pengaduan, termasuk tujuan, alur, serta tindak lanjut dari masing-masing layanan tersebut. Masyarakat cenderung menggunakan kanal pengaduan untuk memperoleh informasi awal atau klarifikasi, tanpa melanjutkannya menjadi pengaduan resmi meskipun permasalahan yang disampaikan berpotensi untuk ditindaklanjuti.

Selain itu, kurangnya sosialisasi terkait mekanisme dan tata cara penyampaian pengaduan yang benar juga menjadi faktor penyebab. Informasi mengenai persyaratan pengaduan, kelengkapan data, serta proses penanganan pengaduan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Akibatnya, banyak laporan yang masuk tidak disertai data pendukung yang memadai atau tidak disampaikan melalui format pengaduan yang sesuai.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan kendala yang dihadapi dalam pengelolaan laporan pengaduan pada Semester II, khususnya masih dominannya laporan konsultasi dibandingkan dengan pengaduan resmi, maka diperlukan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

1. Peningkatan Sosialisasi Layanan Pengaduan

Perlu dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat mengenai fungsi, tujuan, dan manfaat layanan pengaduan. Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perbedaan antara konsultasi dan pengaduan, sehingga kanal pengaduan dapat dimanfaatkan secara tepat.

2. Penyederhanaan Informasi dan Mekanisme Pengaduan

Informasi terkait tata cara penyampaian pengaduan, persyaratan, serta alur penanganan perlu disampaikan secara jelas, ringkas, dan mudah dipahami. Penyederhanaan ini bertujuan untuk mendorong masyarakat agar tidak ragu dalam menyampaikan pengaduan resmi.

3. Optimalisasi Media Informasi dan Kanal Pengaduan

Pemanfaatan berbagai media informasi, baik media sosial, website resmi, maupun media cetak, perlu dioptimalkan untuk memberikan edukasi terkait pengaduan. Penjelasan singkat mengenai contoh pengaduan yang dapat ditindaklanjuti juga perlu disertakan agar masyarakat memiliki gambaran yang jelas.

BAB IV

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi kondisi penanganan pengaduan masyarakat kepada pemangku kepentingan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sebagai sarana akuntabilitas kinerja dalam menjalankan amanah serta menjadi umpan balik untuk peningkatan reputasi Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung. Laporan ini dibuat secara sederhana sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan dalam melaksanakan tugasnya.

Lampiran

No	Tanggal	Nama	Asal	Substansi Pengaduan	Saluran	ID Tracking	Status
1	2 Juli 2025	Haniba I Hamidi	Bandar Lampung	Usaha Budidaya	Tatap Muka	#13251808014312	Selesai
2	14 Juli 2025	Taufik	Pembudidaya	Cara Budidaya Nemo	WhatsApp	#02530144214355	Selesai
3	16 Juli 2025	Gunawan	Kudus	Informasi Teknologi Budidaya	WhatsApp	#02530144859814	Selesai
4	20 Juli 2025	Rizky	CV Bali Akkua Marine	Informasi telur/larva Bawal Bintang	WhatsApp	#02530145304721	Selesai
5	3 Agustus 2025	Bambang	Lampung	Informasi terkait hasil budidaya Ikan Nemo	WhatsApp	#02502140518249	Selesai
6	5 Agustus 2025	Achmad Baihaqi	Lampung	Magang Mandiri	WhatsApp	#02502141353476	Selesai
7	8 Agustus 2025	Defrica Putri	Semarang	Informasi Budidaya Teripang dan Abalon	WhatsApp	#02502142820869	Selesai
8	14 Agustus 2025	Rachlan	-	Kunjungan	WhatsApp	#02502144920614	Selesai
9	19 Agustus 2025	Adela Prisila Silalahi	Riau	Pengajuan Magang	WhatsApp	#02502145330546	Selesai
10	20 Agustus 2025	Pt Rora Permata Indah	Jakarta	Penawaran Produk Sarana Budi Daya	WhatsApp	#02504081440676	Selesai
11	21 Agustus 2025	CV Vermindo	Bekasi	Kunjungan potensi Kuda Laut untuk Jamu	WhatsApp	#02504081830073	Selesai
12	26 Agustus 2025	Fadhlan	Bandar Lampung	Pengujian Histologi	WhatsApp	#02504084429213	Selesai
13	27 Agustus 2025	Bagus	Solo	Informasi Budaya Hybrid Nemo	WhatsApp	#02504085020588	Selesai
14	27 Agustus 2025	Aqila Ulfahia	Bandar Lampung	Konsultasi Penelitian	WhatsApp	#02504085619117	Selesai
15	27 Agustus 2025	Cahyati Rahmadani	Bandar Lampung	Konsultasi Penelitian	WhatsApp	#02504090042556	Selesai
16	08/09/2025	Alfarizi	Bandar Lampung	Konsultasi Program Kerja Lapang	Tatap Muka	#02522142202809	Selesai
17	08/09/2025	Alayan Arif Kurniawan	Bandar Lampung	Konsultasi PKL	Tatap Muka	#02522143255689	Selesai
18	09/09/2025	Rizki Kartika	Pringsewu	Kunjungan Survei	Tatap Muka	#02522144205290	Selesai
19	10/09/2025	Yuliyanti	Bandar Lampung	Konsultasi Field Trip	Tatap Muka	#02522144649933	Selesai

20	16/09/2025	Purnama Sari	Bandar Lampung	Mekanisme Penelitian	Tatap Muka	#02507063902142	Selesai
21	26/09/2025	Basuki Rahmat	Bandar Lampung	Mekanisme Magang	Tatap Muka	#02507064409441	Selesai
22	08/10/2025	Henni Lestari	Metro Kibang	Konsultasi Penelitian	Tatap Muka	#02523010159000	Selesai
23	08/10/2025	Agnes Claudia	Unila	Prosedur Penelitian	Tatap Muka	#02523010637557	Selesai
24	08/10/2025	Farida Nurjanah	Unila	Penelitian Tugas Akhir	Tatap Muka	#02523012549342	Selesai
25	15/10/2025	Nurudin	SD Fransiskus	Kunjungan Survei	Tatap Muka	#02523014927559	Selesai
26	16/10/2025	Irfan Fauzi	Guru	Pelaksanaan Kunjungan	Tatap Muka	#02523015238933	Selesai
27	20/10/2025	Restiani Maharan	Mahasiswa	Informasi untuk Penelitian	Tatap Muka	#47925280137476	Selesai
28	20/10/2025	Khusnul Khotimah	Mahasiswa	Informasi Penelitian	Tatap Muka	#13252801412229	Selesai
29	20/10/2025	Purnama Sari	Mahasiswa	Informasi Penelitian	Tatap Muka	#13252801511257	Selesai
30	20/10/2025	Sonya Aveliana	Mahasiswa	Konsultasi Judul Penelitian	Tatap Muka	#13252801565444	Selesai
31	21/10/2025	Rahma Aulia Rahman	Mahasiswa	Konsultasi Usul judul penelitian	Tatap Muka	#13252802014722	Selesai
32	21/10/2025	Zakia Ayu	Mahasiswa	Informasi Magang	Tatap Muka	#13252802071784	Selesai
33	21/10/2025	Nasywa Natasya Pambudi	Mahasiswa	Informasi Magang	Tatap Muka	#13252802165593	Selesai
34	21/10/2025	Putri Etika Anggraini	Mahasiswa	Konsultasi Mengenai Judul Penelitian	Tatap Muka	#13252802211621	Selesai
35	28/10/2025	Jason	Mahasiswa	Informasi Benih Ikan	Tatap Muka	#47925311404320	Selesai
36	18/10/2025	Dana Hardi	SMP Jannatun Naim	Kunjungan Feldtrif	WhatsApp	#13253114320151	Selesai
37	19/10/2025	Amalia	Mahasiswa Unsri	Meminta informasi Penelitian	WhatsApp	#13253114392154	Selesai
38		Nasywa Natasya	Mahasiswa	Magang Mandir	WhatsApp	#13253114461012	Selesai
39	22/10/2025	John	Swasta	Informasi Kuda Laut	WhatsApp	#13253114492178	Selesai
40	23/10/2025	Aulia Cahya	SD Aisyiyah Metro	Kunjungan Fieldtrip	WhatsApp	#13253114545514	Selesai
41	25/10/2025	Loyne Syazwani	Poltek AUP Serang	Praktik Lapang 1	WhatsApp	#13253115005300	Selesai
42	04/11/2025	Annisa Solihah	Bandar Lampung	Konsultasi Kunjungan Pembelajaran	Tatap Muka	#13252608091973	Selesai
43	17/11/2025	Mikhael Tigor	Bandar Lampung	Informasi kegiatan di BBPBL Lampung	Tatap Muka	#13252608243351	Selesai

44	10/11/2025	Baim	Natar	Informasi untuk Kunjungan	Tatap Muka	#47925021042480	Selesai
45	14/11/2025	Mikhael Tiga H.p	Bandar Lampung	Mahasiswa, Informasi Profil BBPBL Lampung	Tatap Muka	#13250210465376	Selesai
46	18/11/2025	Teguh Arisandy	Bandar Lampung	Permohonan Diskusi Budi Daya	WA	#13250210562859	Selesai
47	20/11/2025	Resa Sentaria Damanik	Bandar Lampung	Informasi Mikroalga Nannochloropsis sp	WA	#13250211024654	Selesai
48	08/12/2025	Asep Bambang	Bandar Lampung	Informasi benih kakap	Tatap Muka	#13253008184363	Selesai
49	29/12/2025	Khairul Khatimah	Bandar Lampung	Informasi penelitian	Tatap Muka	#13253009341739	Selesai
50	29/12/2025	Ardi Prasetyo	Pesawaran	Informasi Budidaya Rajungan	Tatap Muka	#13253009454202	Selesai
51	2/12/2025	Ervia Yudiati	Undip	Informasi Spirulina	WhatsApp	#13253122522376	Selesai
52	8/12/2025	Syaafa	Jakarta	Kunjungan Belajar	WhatsApp	#13253122581825	Selesai
53	8/12/2025	Nadia Eka Putri	Bandar Lampung	Informasi ketersediaan kuota PKL	WhatsApp	#13253123044461	Selesai
54	11/12/2025	Irfan Mustopa	Pesawaran	Informasi Harga Ikan	WhatsApp	#10382531232307	Selesai
55	12/12/2025	Rizwan	UPI Serang	Informasi Magang	WhatsApp	#13253123315494	Selesai
56	13/12/2025	Suci Oktaviani	Fisika Unila	Informasi PKL	WhatsApp	#13253123375388	Selesai