



ALUR PENGADUAN WHISTLEBLOWER SYSTEM (WBS)

BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON (BPPP AMBON)

Whistleblower System (WBS) adalah sarana pengaduan bagi pegawai dan masyarakat untuk melaporkan dugaan pelanggaran yang terjadi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan secara aman, rahasia, dan bertanggung jawab.



AMAN

Identitas pelapor
dijaga kerahasiaannya



MUDAH

Proses pengaduan
cepat dan praktis



RESPONSIF

Ditindaklanjuti
secara profesional



AKUNTABEL

Mendukung terciptanya
tata kelola yang baik

AKUN & KOMUNIKASI WBS



Setelah registrasi selesai, secara otomatis anda telah membuat akun di aplikasi Whistleblower System KKP. Akun tersebut dapat digunakan untuk masuk ke halaman khusus pelapor sehingga dapat memantau tahapan proses pengaduan hingga selesai.

Jaga kerahasiaan kode akses login akun Anda, agar tidak disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Anda dapat memantau pengaduan yang pernah dikirim, membuat pengaduan baru dan juga akan melakukan komunikasi secara pribadi dengan administrator WBS yang akan menghubungi Anda melalui nomor Ponsel dan Email yang telah terdaftar.

Kami tidak meminta data pribadi yang berhubungan dengan Anda secara langsung kecuali jika tindak lanjut dari pengaduan Anda tersebut membutuhkan data pribadi Anda.

- Notifikasi melalui Email terdaftar
- Komunikasi melalui Nomor Ponsel
- Data pelapor dirahasiakan

UNSUR PENGADUAN

Sebelum melaporkan pengaduan Anda di Whistleblowing System KKP, terlebih dahulu periksa kelengkapan pengaduan Anda apakah telah sesuai dengan kriteria pengaduan yang telah ditetapkan yaitu mengandung unsur 4W+1H (What, Who, Where, When dan How).

Jika pengaduan tersebut telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan, tahap berikutnya adalah melakukan registrasi dan mengisi formulir registrasi yang terdapat pada sisi kiri layar monitor anda, jika seluruh formulir telah terisi tekan tombol Register.

WHAT (APA)



Uraikan secara jelas perbuatan atau dugaan pelanggaran yang dilaporkan.

WHO (SIAPA)



Sebutkan pihak-pihak yang terlibat (jika diketahui).

WHERE (DI MANA)



Sebutkan lokasi atau tempat terjadinya peristiwa.

WHEN (KAPAN)



Sebutkan waktu atau periode terjadinya peristiwa.

HOW (BAGAIMANA)



Jelaskan bagaimana peristiwa terjadi serta cara melakukannya.

Semua informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

1 PENGADUAN PERMOHONAN



Pemohon mengakses Portal PPID BPPP Ambon atau datang ke Desk Service BPPP Ambon dan scan QR Code pendaftaran.

Pelaksana Pemohon / Front Office
Waktu 5 - 10 Menit
Output Nomor Registrasi Permohonan Otomatis

2 VERIFIKASI & REGISTRASI BERKAS



FO memeriksa identitas & substansi (maks. 5 poin). Mengecek apakah informasi masuk kategori DIP atau DIK.

Pelaksana Front Office PPID
Waktu Max 1 Jam
Output Bukti Registrasi / Tanda Terima Digital

3 PEMENUHAN SYARAT KHUSUS (PENELITIAN / PENGAWASAN)



Pengiriman & penandatanganan Surat Pernyataan tidak menyalahgunakan informasi & bersedia memberikan salinan hasil penelitian.

Pelaksana Pemohon & FO PPID
Waktu Max 1 Hari Kerja
Output Surat Pernyataan Terverifikasi

7 PENCATATAN, PENGARSIPAN & EVALUASI IKM



Transaksi dicatat ke Register Digital. Pemohon mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) melacen siap diunduh.

Pelaksana Front Office PPID / Digital System
Waktu 5 Menit
Output Notifikasi & Document Transferred

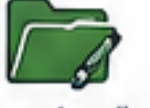
5 PENETAPAN & PENGESAHAN JAWABAN



PPID memverifikasi kelayakan draft jawaban dan menetapkan pengabulan, pengabulan sebagian, atau penolakan informasi.

Pelaksana PPID Pelaksana UPT
Waktu 1 - 2 Hari Kerja
Output Surat Jawaban PPID Tanda Tangan Digital (BSrE / Digital Signature)

4 DISPOSISI & PENELUSURAN INFORMASI



PPID meneruskan disposisi ke Unit Kerja/Subkelompok penyedia materi untuk menyiapkan data.

Pelaksana PPID Pelaksana UPT & Unit Kerja / Subkelompok
Waktu 1 - 3 Hari Kerja
Output Draft Material Informasi / Data Teknis

RENCANA INDIKATOR KINERJA UTAMA (KPI) SOP PPID 2026

NO	METRIK INDIKATOR KINERJA	TARGET STANDAR (2026)	FREKUENSI PENGUKURAN	METODE PENGUKURAN
1	Persentase Penyelesaian Tepat Waktu	100% (SLA ≤ 10 Hari)	Bulanan	Monitoring SLA sistem & Laporan Bulanan
2	Waktu Respon Awal Verifikasi (FO)	≤ 2 Jam	Harian	Log Waktu Sistem (Portal PPID)
3	Tingkat Kepuasan Masyarakat (IKM)	≥ 90.00 (Sangat Baik)	Triwulanan	Survey IKM Digital (SKM Online)
4	Persentase Sengketa Informasi	0% (Zero Dispute)	Tahunan	Rekap Sengketa & Laporan Tahunan
5	Rasio Pelayanan Digital / Paperless	≥ 95% Seluruh Transaksi	Bulanan	Statistik Transaksi Digital Sistem

* SLA: Service Level Agreement (kesepakatan tingkat layanan)

ANALISIS RISIKO

NO	RISIKO POTENSIAL	DAMPAK	TINGKAT RISIKO	MITIGASI RISIKO	PENANGGUNG JAWAB
1	Data / Identitas Pemohon tidak valid / palsu	Proses tertunda / permohonan ditolak	Sedang	Validasi NIK otomatis, verifikasi visual FO, konfirmasi ke pemohon	Front Office PPID
2	Klasifikasi Informasi salah (DIP / DIK)	Salah pengambilan keputusan, potensi sengketa	Tinggi	Menggunakan checklist DIP/DIK terbaru KKP, konsultasi PPID Pelaksana	FO PPID & PPID Pelaksana
3	Unit kerja lambat memberikan data	Melebihi SLA, layanan tidak tepat waktu	Tinggi	Notifikasi otomatis, dashboard monitoring, alert & eskalasi ke atasan	PPID Pelaksana & Unit Kerja
4	Kebocoran informasi dikecualikan	Melanggar hukum, kerugian institusi	Tinggi	Uji konsekuensi, double check, pengamanan akses dokumen	PPID Pelaksana
5	Gangguan sistem / kegagalan server	Data hilang, layanan tidak dapat diakses	Sedang	Backup harian, cloud redundancy, maintenance rutin	Arsiparis / Sistem Digital
6	Pemohon tidak mengisi Survey IKM	Data evaluasi tidak akurat, perbaikan layanan tidak optimal	Rendah	Reminder otomatis, pop-up survey, edukasi pentingnya IKM	FO PPID

KETERANGAN TINGKAT RISIKO: ● Rendah ● Sedang ● Tinggi

HAK PEMOHON



- Memperoleh informasi publik.
- Mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, dan biaya ringan.
- Mengajukan keberatan jika tidak puas atas informasi yang diberikan.

KEWAJIBAN PEMOHON



- Mengisi formulir permohonan dengan benar.
- Melampirkan identitas diri.
- Menggunakan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Tidak menyalahgunakan informasi publik.

WAKTU PENYELESAIAN



MAX 10 HARI KERJA
+ PERPANJANGAN
7 HARI KERJA

Sesuai UU KIP & Regulasi PPID

SCAN ME



Akses Portal PPID
BPPP Ambon

ppid.kkp.go.id/upt/bppp-ambon/

CONTACT CENTER PPID BPPP AMBON



Alamat
Jl. Dr. J. Leimena, Rumah Tiga,
Kec. Teluk Ambon, Kota Ambon,
Maluku 97233



Telepon
(0911) 322710



Email
ppid.bpppambon@kkp.go.id



Media Sosial
@bpppambon



INFORMASI TERBUKA,
PPID MELAYANI,
MASYARAKAT TERLAYANI