

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR
SEMESTER 1 TAHUN 2025**



**BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR
BADAN PENYULUHAN DAN SUMBERDAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu diberikan akses kepada pegawai dan/atau masyarakat untuk menyampaikan keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari pegawai dan/atau masyarakat terkait pelayanan, pelanggaran, tindak pidana yang terjadi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Pengaduan dibedakan menjadi dua yaitu pengaduan yang disampaikan oleh *whistleblower* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur.

Penanganan pengaduan masyarakat secara umum bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan organisasi dari sudut pandang masyarakat/ pengguna jasa, sekaligus mencari solusi dan inovasi di bidang pelayanan publik. Prinsip dasar pengelolaan pengaduan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur antara lain:

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. Mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
4. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
5. Memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
7. Melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan berdasarkan saran, masukan dan pengaduan dari masyarakat.

Sejalan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut maka diperlukan adanya monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat. Monitoring dan evaluasi dilakukan setiap bulan yang memuat rekomendasi kegiatan yang berjalan dilengkapi dengan hasil monev penanganan pengaduan masyarakat, identifikasi faktor-faktor pendukung ataupun penghambat

yang dilakukan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur. Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat menunjukan bahwa seluruh kompeten telah berpartisipasi aktif melakukan pengaduan terkait pelayanan yang diterima.

B. Tujuan

Tujuan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yaitu:

1. Mengetahui efektivitas penanganan pengaduan serta untuk mengidentifikasi faktor – faktor pendukung ataupun penghambat yang dilakukan Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan layanan pengaduan masyarakat.

C. Ruang Lingkup

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk pengaduan masyarakat di Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur.

D. Dasar Hukum

Landasan hukum yang menjadi acuan dalam penerapan penanganan pengaduan masyarakat adalah:

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman Pengelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 1170)
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27)
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi

dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 220), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7/PERMEN-KP/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 317)

- f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Konsultasi dan Pengaduan masyarakat sudah sangat populer di era ini. Pengaduan sendiri merupakan laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh setiap instansi pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat.

Penyampaian pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung dan tidak langsung. Penyampaian secara langsung atau lisan melalui temu muka atau tatap muka melalui pejabat/petugas pengelola pengaduan. Penyampaian secara tidak langsung melalui aplikasi Whatsapp, sambungan telepon, email atau media informasi lainnya yang disediakan untuk menerima pengaduan, yaitu:

1. Tatap muka di ruang pengaduan
2. Kotak pengaduan/kotak saran yang tersedia di beberapa lokasi yang strategis
3. Aduan Respon Cepat
4. Whatsapp direct : 082181111543
6. Website: LAPOR!

A. Bulan Januari – Juni 2025

Dari bulan Januari hingga Juni 2025, Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (BPPA) tidak menerima pengaduan masyarakat sama sekali melalui saluran media apa pun, termasuk media sosial, telepon, atau surat elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak ada keluhan atau permasalahan yang diajukan oleh masyarakat terkait layanan atau operasional BPPA selama periode tersebut. Hal ini berbeda dengan tahun sebelumnya di mana sempat ada pengaduan dan konsultasi yang masuk.

BAB III

PERMASALAHAN DAN SARAN

A. Permasalahan

Berdasarkan laporan pelaksanaan kegiatan, Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (BPPA) telah memiliki kerangka kerja yang solid untuk penanganan pengaduan masyarakat, didukung oleh dasar hukum yang kuat dan prinsip-prinsip yang jelas. Selama periode Januari hingga Juni 2025, tidak ada satu pun pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal yang tersedia. Kondisi ini bisa diinterpretasikan sebagai indikasi positif atas kualitas layanan yang telah ditingkatkan. Namun, di sisi lain, hal ini juga bisa mengindikasikan bahwa sistem atau kanal pengaduan belum sepenuhnya dikenal atau diakses oleh publik.

Secara umum, ketiadaan pengaduan selama enam bulan menunjukkan dua kemungkinan:

1. Efektivitas layanan: BPPA telah berhasil meminimalkan masalah atau ketidakpuasan masyarakat, sehingga tidak ada keluhan yang perlu disampaikan.
2. Kurangnya kesadaran publik: Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui atau merasa nyaman untuk menggunakan kanal pengaduan yang ada.

B. Saran Peningkatan

Untuk memastikan sistem penanganan pengaduan masyarakat berjalan optimal dan efektif, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh BPPA:

1. Peningkatan Sosialisasi Kanal Pengaduan:

- o Meskipun tidak ada pengaduan, BPPA harus terus aktif mensosialisasikan keberadaan dan fungsi kanal-kanal pengaduan (tatap muka, WhatsApp, LAPOR!, dll.) melalui media yang lebih luas, seperti media sosial, website resmi, atau materi promosi.
- o Sertakan informasi ini dalam setiap kegiatan atau pelatihan yang diselenggarakan untuk memastikan peserta dan publik mengetahui cara menyampaikan masukan atau keluhan.

2. Proaktif dalam Mengukur Kepuasan Layanan:

- o Untuk memvalidasi apakah ketiadaan pengaduan benar-benar karena kepuasan pelanggan, BPPA disarankan untuk secara proaktif melakukan survei kepuasan.
- o Survei bisa dilakukan melalui kuesioner, wawancara singkat, atau polling online setelah setiap kegiatan atau layanan selesai. Hal ini akan memberikan data langsung tentang persepsi publik tanpa harus menunggu mereka

mengajukan pengaduan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, BPPA tidak hanya akan mengukur efektivitas sistem pengaduannya, tetapi juga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan secara proaktif, alih-alih hanya menunggu masukan dari masyarakat.

.

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA

A. Rekomendasi sebelumnya

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat untuk periode Januari-Juni 2025 yang menunjukkan **tidak adanya pengaduan yang diterima**, maka tindak lanjut yang akan dilakukan Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (BPPA) difokuskan pada upaya **proaktif dan preventif** untuk memastikan kualitas pelayanan tetap prima dan sistem pengaduan berfungsi efektif, alih-alih hanya bersifat reaktif.

B. Tindak Lanjut Hasil Monev

Berikut adalah rencana tindak lanjut yang akan diimplementasikan:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Aksesibilitas Kanal Pengaduan

Meskipun tidak ada keluhan yang masuk, kami akan lebih gencar mensosialisasikan keberadaan kanal pengaduan agar publik lebih sadar dan terinformasi.

- **Optimalisasi Media Sosial:** Secara berkala, unggah konten informatif di akun media sosial BPPA (Instagram, Twitter, Facebook) yang menjelaskan cara dan manfaat mengajukan pengaduan atau masukan.
- **Pembaruan Situs Web:** Pastikan halaman pengaduan di situs web BPPA mudah ditemukan, informatif, dan memiliki panduan yang jelas.
- **Pemasangan Materi Komunikasi:** Tempatkan poster atau papan informasi mengenai kanal pengaduan di lokasi-lokasi strategis di lingkungan BPPA, seperti ruang tunggu atau area pendaftaran.

2. Pengukuran Kepuasan Layanan Secara Proaktif

Kami tidak akan menunggu pengaduan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik. Sebaliknya, kami akan secara proaktif mengumpulkan masukan.

- **Survei Kepuasan Pelanggan:** Setelah setiap kegiatan pelatihan atau layanan selesai, berikan formulir survei digital atau cetak kepada peserta untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan.
- **Analisis Data dan Evaluasi Internal:** Tim kami akan secara rutin mengevaluasi hasil survei kepuasan untuk mengidentifikasi potensi masalah sebelum berkembang menjadi keluhan. Hasil analisis ini akan menjadi bahan untuk perbaikan layanan secara terus-menerus.

3. Evaluasi dan Penyempurnaan Prosedur Penanganan Pengaduan

Untuk memastikan BPPA selalu siap jika pengaduan masuk, kami akan meninjau dan menyempurnakan prosedur yang ada.

- **Simulasi Penanganan Pengaduan:** Lakukan simulasi penanganan kasus pengaduan untuk memastikan seluruh petugas dan unit terkait memahami alur dan prosedur yang berlaku, dari penerimaan hingga penyelesaian.
- **Pelatihan Berkala:** Berikan pelatihan berkala kepada petugas pengelola pengaduan mengenai komunikasi efektif, manajemen keluhan, dan teknik penyelesaian masalah.

Dengan tindak lanjut ini, kami berharap dapat mempertahankan kualitas layanan yang tinggi dan memastikan bahwa BPPA selalu responsif terhadap setiap kebutuhan dan masukan dari masyarakat.

Selama 3 bulan pada triwulan I, BPPA terus menyampaikan cara dan mekanisme ARC agar dapat dimanfaatkan oleh peserta dan secara langsung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi (monev) penanganan pengaduan masyarakat untuk periode Januari-Juni 2025, Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (BPPA) mencatat nol pengaduan yang masuk. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang telah dibangun telah berhasil dalam mengelola pelayanan, sehingga tidak ada keluhan yang perlu dilaporkan oleh masyarakat. Ketiadaan pengaduan ini dapat menjadi indikator positif bahwa layanan dan operasional BPPA berjalan dengan baik.

Namun, di sisi lain, kondisi ini juga bisa menjadi sinyal bahwa kanal pengaduan yang tersedia belum sepenuhnya efektif atau dikenal oleh masyarakat luas. Ini berarti, meskipun tidak ada masalah yang dilaporkan, tidak ada jaminan bahwa tidak ada potensi masalah atau area yang bisa diperbaiki. Oleh karena itu, langkah-langkah proaktif sangat diperlukan untuk terus memastikan kepuasan publik.

B. Rekomendasi

Untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan, kami merekomendasikan beberapa langkah strategis yang perlu segera diimplementasikan. Pertama, sosialisasi dan promosi kanal pengaduan harus diperkuat secara signifikan. Meskipun tidak ada pengaduan yang masuk, hal ini tidak berarti tidak ada potensi masalah, melainkan mungkin karena masyarakat belum sepenuhnya menyadari atau merasa nyaman menggunakan kanal-kanal yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk mempromosikan kanal-kanal tersebut secara lebih gencar, baik melalui media sosial, situs web resmi, maupun materi cetak di lingkungan kantor.

Kedua, penting untuk beralih dari pendekatan reaktif menjadi proaktif dalam mengumpulkan masukan. Daripada hanya menunggu pengaduan, BPPA harus secara rutin melakukan survei kepuasan pelanggan setelah setiap kegiatan atau layanan selesai. Data yang terkumpul dari survei ini akan menjadi bahan berharga untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan sebelum masalah berkembang menjadi keluhan.

Ketiga, kesiapan tim penanganan pengaduan harus terus dijaga. Meskipun tidak ada pengaduan saat ini, pelatihan dan simulasi penanganan kasus harus tetap dilakukan secara berkala. Hal ini untuk memastikan bahwa tim BPPA selalu siap dan responsif, mampu menangani setiap pengaduan yang mungkin masuk di masa depan dengan cepat dan efektif. Dengan menerapkan rekomendasi ini, BPPA akan dapat mempertahankan

kualitas layanan yang tinggi dan membangun sistem yang lebih transparan serta proaktif dalam melayani masyarakat.

Subang, 14 Juli 2025

Kepala Balai Pendidikan
dan Pelatihan Aparatur



R.Hernan Mahardhika,S.St.Pi,MM
NIP.197908162002121003