

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
SEMESTER I – 2024

OLEH
TIM PENANGANAN PENGADUAN BPBAP TAKALAR

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU TAKALAR
2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dapat di selesaikan. Tujuan dari penyusunan laporan semester I ini adalah memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi laporan monitoring evaluasi penanganan pengaduan Masyarakat dan whistle blowing system (WBS) semester I yang ada di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar. Informasi tersebut memuat hasil pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang telah di laksanakan di BPBAP Takalar, serta memuat hambatan dan permasalahan yang di hadapi sebagai bahanevaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kira nya laporan ini dapat di jadikan bahan informasi penyelenggaraan pelayanan publik di BPBAP Takalar dan sekaligus bahan masukan bagi penyusunan laporan bulanan terkait penanganan pengaduan masyarakat pada lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat di harapkan.

Atas perhatian dan bantuan nya semua pihak terlaksananya pelayanan publik semester I di BPBAP Takalar

Takalar , Juli 2024

Kepala BPBAP Takalar



Nur Muflich Juniyanto, S.Pi, M.Si

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER I 2024

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran. Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan pelayanan publik.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder, sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2. Tujuan

- a. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah

Biokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar khususnya Semester I tahun 2024.

- b. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

1.3. Ruang Lingkup

Penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Unit Pelayanan Pengaduan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar, yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat dan/atau form pengaduan atau melalui saluran resmi pengaduan masyarakat yang disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab.

1.4. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 62/PERMEN-KP/2020 Tentang Pembentukan produk Hukum di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 Tentang Organisasi dan tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- d. Keputusan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 112 Tahun 2024 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

II. GAMBARAN UMUM

2.1 Definisi

- 1) Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi, baik berupa laporan, pertanyaan, saran, masukan, dan/atau aduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah atas suatu kebijakan penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pelayanan publik.
- 2) Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah tim pelayanan pengaduan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan dengan tugas pokok melaksanakan pengelolaan aduan masyarakat yang disampaikan melalui media informasi yang disediakan oleh Pemerintah.

- 3) Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya adalah Tim yang dibentuk untuk mengkoordinasikan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat agar dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan terintegrasi.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) 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;
- 3) Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

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 menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1 Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

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

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;

- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait identitas pelapor, jabatan, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. 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.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik
 - f. kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3 Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;

- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
- a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat;
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

2.3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan

- 1) Pelanggan memperoleh pelayanan umum BPBAP Takalar di pusat pelayanan publik atau melalui mengakses layanan melalui sarana pengaduan online.
- 2) Petugas pelayanan memberikan informasi yang berkaitan dengan maksud dan tujuan pelanggan.
- 3) Pelanggan menyampaikan pengaduan secara lisan/tertulis baik secara langsung maupun melalui sarana pengaduan online.
- 4) Penanganan pengaduan pelanggan baik secara lisan maupun tertulis oleh pihak BPBAP Takalar yang terkait dengan pengaduan pelanggan.
- 5) Pengaduan terselesaikan dan diperoleh kepuasan pelanggan.

III. LAPORAN PENGADUAN

3.1 Hasil Laporan Pengaduan.

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I (Januari hingga Juni 2024) di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar tahun 2024 antara lain sarana pengaduan yang tersedia berupa kotak pengaduan, ruang pelayanan (publik) dan pelayanan langsung melalui website/aplikasi. Tidak terdapat pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui kotak pengaduan maupun ruang pelayanan. Jumlah pengaduan yang diterima selama semester 1 tahun 2024 sebanyak 66 pengaduan. Adapun data pengaduan terlampir di Lampiran.

3.2 Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia yang menangani pengaduan masyarakat terdiri dari tim penanganan pengaduan lingkup DJPB UPT BPBAP Takalar dengan nomor 112 Tahun 2024, petugas pelayanan publik BLUPPB Karawang yang didukung dengan rekan-rekan dari bagian umum BPBAP Takalar. Selain itu juga, dilibatkan tim teknis lapangan serta laboratorium uji BPBAP Takalar.

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Andi Elman, S.Pi	Analisis Aquaculture Ahli Muda	Ketua
2	Jacson Hermanus Laoere	Sub Bagian Umum	Anggota
3	Ahmad Ihsan Said, S.St.Pi	Pranata Humas Muda	Anggota
4	Muhidin	Pengawas Perikanan Pelaksana	Anggota
5	Fadli	Pengawas Perikanan Pelaksana Lanjutan	Admin LAPOR

3.3. Sarana Pengaduan Masyarakat

Sarana pengaduan masyarakat terdiri dari sarana pengaduan fisik dan online. Sarana pengaduan fisik yang diletakkan di kantor Unit Pelayanan Publik BPBAP Takalar. Sedangkan sarana pengaduan online bisa melalui:

- a. Website : <https://kkp.go.id/djpb/bpbaptakalar>
- Email : bbaptakalar@yahoo.com, bpbaptakalar@kkp.go.id
- Facebook : <https://www.facebook.com/Djpb.BpbapTakalar>
- Twitter : @BPBAPTakalar
- Instagram : bpbap.takalar
- Telepon/Fax : (0418) 2312972, Fax. (0418) 2311311
- Call Center/HP Layanan : 081141712111 (WA/SMS/Telepon)

- LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)
- Whistleblower.kkp.go.id
- SMS dengan formal aduan KKP (spasi) Aduan KIRIM KE 1708
- LAPOR! Aplikasi Android

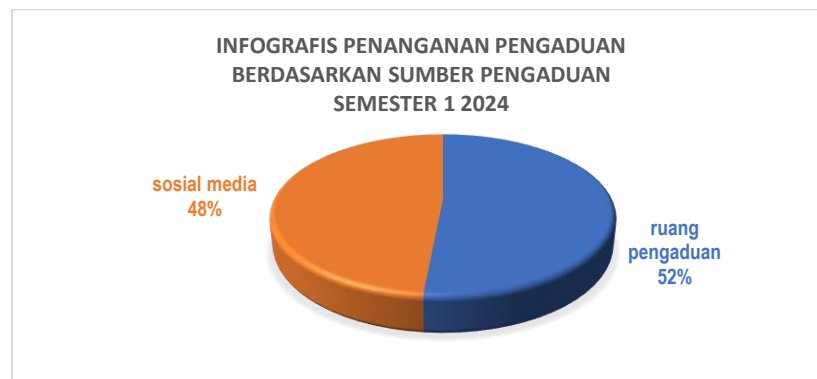
3.4 Prosedur

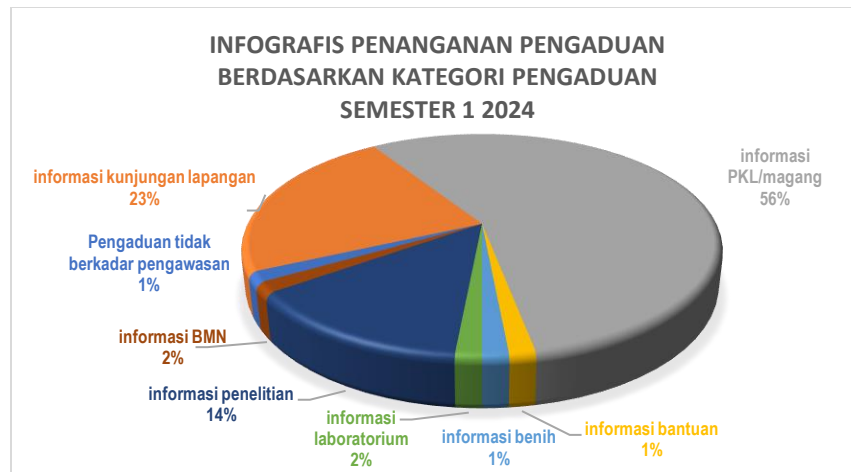
Prosedur penanganan pengaduan masih menggunakan SOP no B.1003/TJ.5/OT3.10/IX/2021 tentang penanganan pengaduan masyarakat tingkat eselon I / UPT dilingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan yang disusun oleh tim TPP Kemnterian Kelautan dan Perikanan.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Laporan Pengaduan Masyarakat

Hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat selama bulan Januari s.d. Juni 2024, jumlah pengaduan yang diterima BPBAP Takalar sebanyak 66, baik yang disampaikan melalui sosial media (32 pengaduan; 48%) maupun disampaikan secara langsung di ruang pengaduan (34 pengaduan; 52%). Kategori pengaduan yang diterima meliputi: pengaduan tidak berkadar pengawasan sebanyak 1 pengaduan; dan pengaduan terkait permintaan informasi sebanyak 65 pengaduan. Pengaduan terkait permintaan informasi berupa pertanyaan yang terkait layanan informasi permohonan ijin tempat praktek/magang, informasi produksi benih dan ikan nila salin konsumsi, informasi pakan ikan bandeng, informasi permohonan pengambilan sampel, informasi uji laboratorium dan ketersediaan alga, informasi kunjungan melihat sistem bioflok, informasi formula produksi BPBAP Takalar dan informasi pelayanan laboratorium. Data pengaduan semester I terlihat pada Gambar di bawah.





4.2. Whistle Blowing System

Kegiatan whistle blowing system (WBS) yang telah dilakukan selama bulan Januari s.d. Juni 2024 berupa sosialisasi dan fasilitasi terhadap pelaporan terkait wbs. Sosialisasi wbs dilakukan secara online (melalui media sosial seperti Instagram) dan offline berupa banner/postur.

4.3. Permasalahan

Tidak terdapat permasalahan terkait pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di BPBAP Takalar. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi sarana pengaduan yang telah dilakukan secara online (media sosial) maupun offline (kotak pengaduan) telah diketahui dan dipahami secara menyeluruh oleh stakeholder.

4.4. Rekomendasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dan whistle blowing system lingkup BPBAP Takalar yang menunjukkan hasil tidak terdapat permasalahan pengaduan terkait pelayanan publik di BPBAP Takalar, maka tidak terdapat rekomendasi yang dikeluarkan oleh Kepala Balai BPBAP Takalar.

4.5 Tindak Lanjut

Menindaklanjuti permasalahan yang muncul pada triwulan IV tahun 2023 diantaranya minimnya pengetahuan masyarakat terkait tata cara penyampaian pengaduan, kurangnya sosialisasi terkait sarana dan prasarana pengaduan, dan tata letak sarana pengaduan berupa kotak saran yang belum tepat. Pada triwulan I tahun 2024 ini, tim pelayanan telah melakukan beberapa perbaikan untuk mengatasi permasalahan tersebut diantaranya dengan:

- ✓ Sosialisasi terkait sarana dan prasarana pengaduan melalui media publikasi (seperti poster, spanduk maupun media sosial), sambutan pembina saat apel pagi, dan informasi secara langsung ke stakeholder atau masyarakat yang berkunjung ke balai.
- ✓ Peletakan kotak saran di front office pelayanan publik

V. Penutup

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat, ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan pegawai di lingkup Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar sehingga terwujudnya BPBAP Takalar menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).