



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

MONEV PENGELOLAAN ADUAN 2023

TRIWULAN III



KARANTINA PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA
PELAYANAN STANDARISASI DAN PENGENDALIAN MUTU
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
Jl. Pahlawan 101-102 G1 Jakarta Timur

SMART
buskpm

BALAI UJI STANDAR KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN

KATA PENGANTAR

Dalam rangka menindaklanjuti tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan prima BUSKIPM sebagai bagian dari unsur penyelenggara Negara yang bebas KKN terkait tuntutan masyarakat terhadap Transparansi dan akuntabilitas dan Akuntabilitas Kinerja, maka BUSKIPM telah dan terus melakukan Reformasi Birokrasi di lingkungan BUSKIPM baik menyangkut aspek instrumental, Struktural dan kultural, agar kedepan BUSKIPM lebih dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis, sehingga BUSKIPM diharapkan dapat memberikan pelayanan prima secara berhasil dan berdaya guna. Kondisi manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan.

Masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik. Fokus Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, yang antara lain adalah dalam upaya penyempurnaan pelaksanaan pengaduan masyarakat.

Hasil monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyempurnaan pelaksanaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan di Balai Uji Standar KIPM.

Jakarta, 3 Oktober 2023

Pt. Kepala BUSKIPM,



Ade Noor Kusumahati

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Tujuan	7
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Dasar Hukum	7
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	9
2.1 Waktu Pelaksanaan	9
2.2 Tempat Pelaksanaan.....	9
2.3 Pelaksana	9
2.4. Ruang Lingkup Monitoring dan Evaluasi.....	10
2.5. Pelaporan Monitoring dan Evaluasi.....	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Penanganan Pengaduan/Keluhan	11
3.2 Sumber Daya Manusia Pengelola Pengaduan.....	21
3.3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan.....	23
3.4. Prosedur Penyampaian Pengaduan.....	23
3.5. Sarana Pengaduan.....	24
3.6. Tindak Lanjut Rekomendasi Monev Triwulan II 2023.....	24
BAB I PENUTUP	25
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran dan Rekomendasi	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1. Tim Penanganan Pengaduan BUSKIPM Tahun 2023.....	9
Gambar. 2. Sarana FO layanan pengaduan tatap muka langsung (Terbuka).....	11
Gambar. 3. Modul Laporan Admin.....	11
Gambar. 4. Panel Admin Pelaporan BUSKIPM.....	12
Gambar. 5. Sarana untuk layanan pengaduan melalui web	12
Gambar. 6. Sarana FO untuk layanan pengaduan melalui kotak pengaduan	12
Gambar. 7. Foto Kegiatan Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat Lingkup KKP.....	22
Gambar. 8. Alur Proses Pengaduan BUSKIPM via WA CS.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tindak Lanjut Permintaan Informasi	14
--	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik secara kasat mata dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan sekaligus dapat menjadi indikator kinerja, sehingga pelayanan publik memiliki ranah yang berimplikasi luas terhadap eksistensi dan legitimasi. Oleh sebab itu, dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik maka diperlukan perhatian yang sungguh sungguh terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Permenpan & RB Nomor 3 Tahun 2015

Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, kebijakan tersebut diharapkan dapat lebih memperkuat landasan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Sebagian besar unit pelayanan publik belum menerapkan standar pelayanan, yang secara jelas dan transparan memberitahukan hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan publik. Di samping itu, sistem manajemen pelayanan publik belum banyak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Sistem evaluasi kinerja pelayanan publik juga masih lemah dalam mendorong kinerja pelayanan.

Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima.

1.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh BUSKIPM untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan yang mana secara faktual upaya upaya peningkatan manajemen pelayanan publik terus ditingkatkan. Membangun sistem penanganan pelaporan pelanggaran yang tanggap, transparan, aman dan bertanggungjawab. Menyediakan prosedur yang jelas dan konsisten dalam pelaporan pelanggaran, Memberikan wadah dan panduan bagi Pelapor untuk menyampaikan dugaan adanya penyimpangan atau pelanggaran terhadap kebijakan dan ketentuan yang diatur BUSKIPM serta peraturan perundang-undangan. Pencapaian monitoring dan evaluasi yang diperoleh dalam laporan ini akan dapat memberikan manfaat berupa masukan dalam implementasi penanganan pengaduan dalam pelayanan publik.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup monitoring dan evaluasi meliputi antara lain:

1. Penanganan Pengaduan / Keluhan;
2. Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Pengaduan;
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) / Prosedur Penanganan Pengaduan;
4. Prosedur Penyampaian Pengaduan;
5. Sarana Pengaduan;
6. Tindak Lanjut Rekomendasi Monitoring dan Evaluasi Triwulan sebelumnya.

1.4 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan
2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2002 tentang Karantina Ikan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

5. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dilakukan selama Triwulan III (Juli s.d September) dilaksanakan pada Bulan Oktober 2023.

2.2. Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan di Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

2.3. Pelaksana

Tim pengelola monitoring dan evaluasi sesuai dengan Keputusan Kepala BKIPM Nomor 12 Tahun 2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan BKIPM dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup BKIPM.



Gambar 1. Tim Penanganan Pengaduan BUSKIPM Tahun 2023

2.4. Ruang Lingkup Monitoring dan Evaluasi

1. Penanganan Pengaduan / Keluhan;
 - a. Data pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan
 - b. Analisa data penanganan pengaduan
2. Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Pengaduan;
 - Kinerja SDM Pengelola Pengaduan
 - Kompetensi SDM Pengelola Pengaduan
 - Kepatuhan SDM Pengelola Pengaduan
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) / Prosedur Penanganan Pengaduan
 - Penerapan SOP Penanganan Pengaduan
 - Kesesuaian SOP Penanganan Pengaduan
4. Prosedur Penyampaian Pengaduan
 - Pemahaman Pengguna Layanan
 - Sosialisasi ke Pengguna Layanan
 - Kesesuaian Prosedur Penyampaian Pengaduan
5. Sarana Pengaduan
 - Pemanfaatan/pemeliharaan sarana pengaduan
6. Tindak Lanjut Rekomendasi Monitoring dan Evaluasi Triwulan sebelumnya

2.5. Pelaporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan dibuat oleh Tim Penanganan Pengaduan dan disahkan oleh Kepala Balai Uji Standar KIPM.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penanganan Pengaduan / Keluhan;

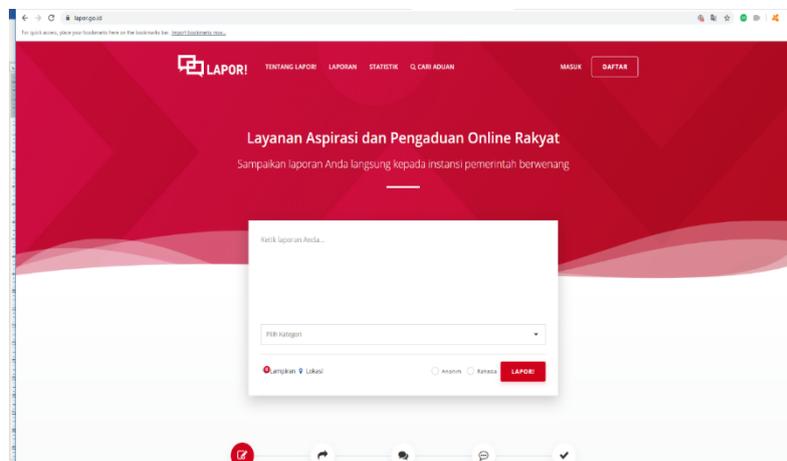
a. Data pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan

- **Gambar 2. Media center/tatap muka secara langsung (terbuka)**



Tidak ada data pengaduan yang masuk melalui media center/tatap muka secara langsung (terbuka)

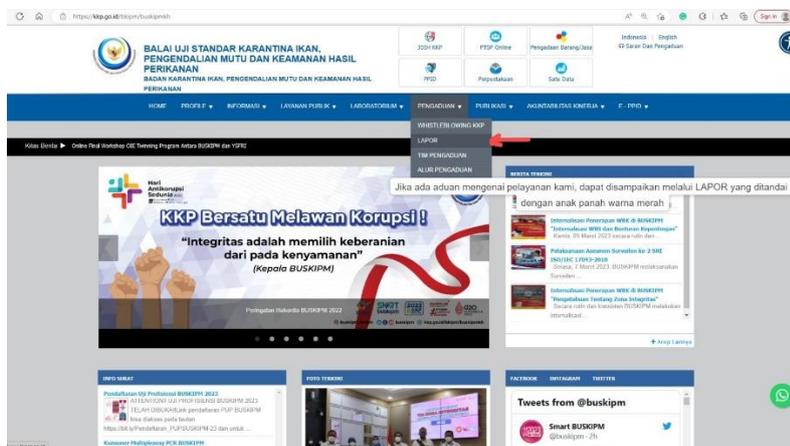
- **Gambar 3 dan 4. Melalui aplikasi lapor.go.id**





Tidak ada data pengaduan yang masuk melalui aplikasi lapor.go.id

- **Gambar 5. Melalui website**



Tidak ada data pengaduan yang masuk melalui website BUSKIPM

- **Gambar 6. Melalui kotak pengaduan/saran**



Tidak ada data pengaduan yang masuk melalui kotak pengaduan/saran

- **Melalui sarana lainnya**

Terdapat 7 (tujuh) permintaan informasi yang disampaikan melalui Whatsapp Group Forum Pelayanan dan CS Pengujian BUSKIPM. Pada periode Triwulan III (Juli s.d September) Tahun 2023, permintaan informasi kita kategorikan sebagai pengaduan yang harus segera ditindaklanjuti, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tindak Lanjut Permintaan Informasi

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	6762625	DM Instagram	6 Juli 2023	Permintaan Informasi	Halo selamat pagi Min, mau tanya info terkait uji profisiensi E coli dan ALT, kami ketinggalan info nih..kira2 dilaksanain lagi kapan ya Min?..terimakasih. smg berkenan menjawab via DM	Yuni Arra	Ade Noor Kusumahati, A.Pi, M.Si	drh. Insariani	Halo kak.. untuk uji profisiensi hanya dilaksanakan satu tahun sekali, parameter E. coli dan ALT tahun ini sudah dilaksanakan. Untuk pelaksanaan uji profisiensi tahun depan terkait parameternya akan diinfokan pada saat pendaftaran kak.. info akan kami update via medsos juga kak	Tuntas	-

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	6762658	Whatsapp	18 Juli 2023	Permintaan Informasi	Selamat Pagi Pak. Saya Umi dari PT. Bahari Mulia Utama Semarang izin bertanya, hari ini tgl 18 jadwalnya penyampaian final report . Kira kira ada perubahan penyampaian final report tdak ya Pak? Mengingat penyampaian hasil uji E. Coli dan ALT kmarin di undur . Apakah ada perubahan jadwal jg untuk penyampaian final reportnya pak?	Umi Uswatun H (0857-4035-5327)	Ade Noor Kusumahati, A.Pi, M.Si	drh. Insariani	Selamat pagi, Hari ini penyampaian final report untuk UP Salmonella, di awal sudah diinfokan bahwa jadwal penyelenggaraan E coli dan ALT ditukar dengan UP Salmonella. Jadi hari ini penyampaian final report utk UP Salmonella, Utk e.coli dan Alt tgl 1 Agustus	Tuntas	-
3	6886771	Whatsapp	01-Sep-23	Permintaan Informasi	Selamat sore bu, mohon izin menanyakan untuk pengiriman sampel yg sampainya hari minggu apakah ada yg terima di kantor BUSKIPM? Mohon arahannya Bu. Terimakasih	Pinitta P. Hutagalung (+62 853-6221-1410)	Ade Noor Kusumahati, A.Pi, M.Si	drh. Insariani	buskipm menerima sampel bu di weekend dan libur hari besar sekalipun, tetapi kami proses sampelnya di hari kerja. Nanti akan ada security kami yang menerima sampelnya bu	Tuntas	-

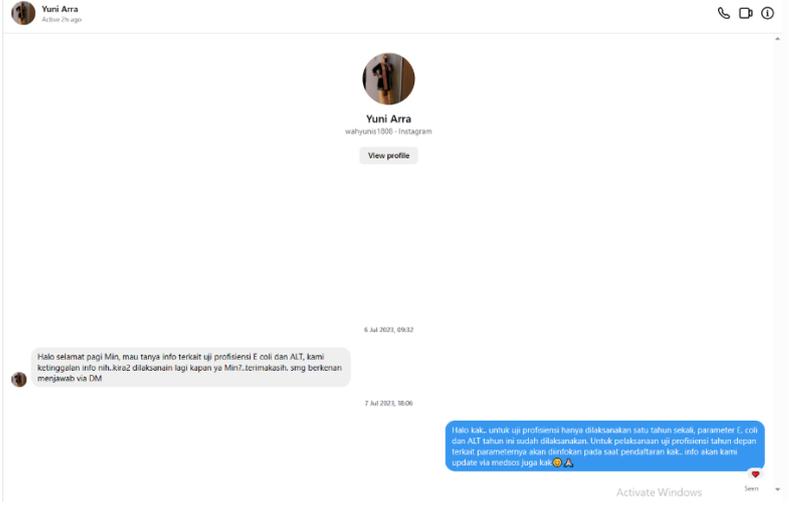
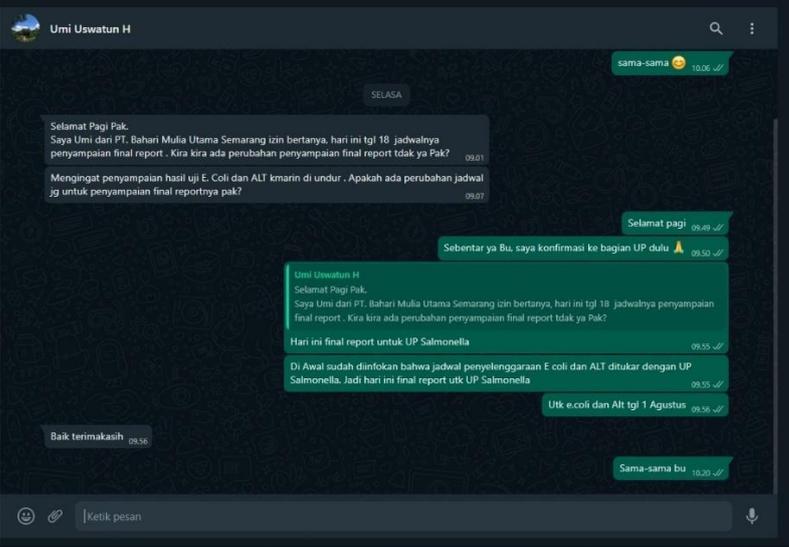
No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4	6886831	Whatsapp	01-Sep-23	Permintaan Informasi	Assalamu'alaikum, Selamat Pagi, Mohon maaf mengganggu waktu dan aktivitas paginya, apakah BKIPM membuka magang kerja pak?	Aquatic Supply Center ID (+62 816-711-746)	Ade Noor Kusumahati, A.Pi, M.Si	drh. Insariani	Selamat sore, mohon maaf baru merespon, untuk informasi magang silahkan mengirimkan surat permohonan magang ke email buskipm@gmail.com	Tuntas	-
5	6890218	Whatsapp	01-Sep-23	Permintaan Informasi	Apakah BUSKIPM menerima jasa pengujian residu antibiotik dari daging ikan? Antibiotik targetnya amoxicilin/penicilin dan sulfa?	Herjuno dari BRIN Cibinong (+62 812-4777-0317)	Ade Noor Kusumahati, A.Pi, M.Si	drh. Insariani	mohon maaf baru merespon. terkait pengujian silahkan menghubungi 0812-2222-4982 untuk layanan pengujian. Namun untuk pengujian yang bapak tanyakan saat ini belum ada di BUSKIPM.	Tuntas	-

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
6	6891598	Whatsapp	01-Sep-23	Permintaan Informasi	<p>Assalamualaikum wr.wb Selamat siang, perkenalkan saya Nur ikhsan Ma'arif dari prodi akuakultur Universitas Tidar.</p> <p>Saya berniat untuk melaksanakan PKL di BUSKIPM Jakarta dengan judul "Deteksi White spot syndrom virus (WSSV) pada udang vaname menggunakan metode PCR"</p> <p>Mohon izin untuk bertanya pak/bu, apakah di balai bapak/ibu sudah terdapat sampel udang yang terinfeksi WSSV guna untuk saya membuat judul yang akan saya laksanakan untuk kegiatan PKL nanti</p> <p>Terima kasih, mohon maaf mengganggu waktunya. Wasaalamualaikum wr.wb</p>	Nur ikhsan Ma'arif dari prodi akuakultur Universitas Tidar (+62 858-9208-7574)	Ade Noor Kusumahati, A.Pi, M.Si	drh. Insariani	Wa'alaikumsalam, selamat sore. Mohon maaf baru merespon. Untuk pengajuan PKL/Magang mohon mengirimkan surat permohonan dan dikirimkan ke email buskipm@gmail.com. Terimakasih	Tuntas	-

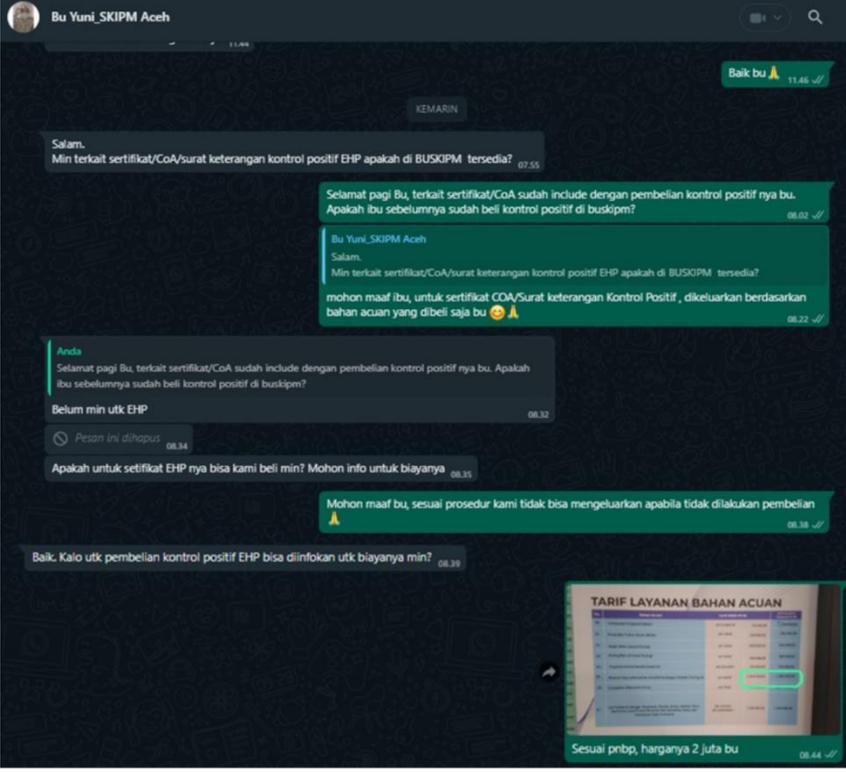
No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindakan lanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7	6891661	Whatsapp	04-Sep-23	Permintaan Informasi	Min terkait sertifikat/CoA/surat keterangan kontrol positif EHP apakah di BUSKIPM tersedia? Apakah untuk setifikat EHP nya bisa kami beli min? Mohon info untuk biayanya, . Kalo utk pembelian kontrol positif EHP bisa diinfokan utk biayanya min?	Bu Yuni_SKIPM Aceh (+62 812-6020-8018)	Ade Noor Kusumahati, A.Pi, M.Si	drh. Insariani	Selamat Pagi bu, terkait sertifikat/CoA sudah include dengan pembelian kontrol positif nya bu. Apakah ibu sebelumnya sudah beli kontrol positif di buskipm? mohon maaf ibu, untuk sertifikat COA/Surat keterangan Kontrol Positif , dikeluarkan berdasarkan bahan acuan yang dibeli saja bu, Mohon maaf bu, sesuai prosedur kami tidak bisa mengeluarkan apabila tidak dilakukan pembelian. Sesuai pnbp, harganya 2 juta bu	Tuntas	-

b. Analisa data penanganan pengaduan (permintaan informasi)

- Terdapat permintaan informasi sebanyak 7 (tujuh) laporan dari pengguna layanan pada Triwulan III.
- Permintaan informasi disampaikan melalui sarana pengaduan lainnya yaitu melalui Whatsapp Group Forum Pelayanan dan CS Pengujian BUSKIPM
- Dari total jumlah 7 (permintaan informasi) yang masuk, keseluruhan jumlah pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan, dan diinput pada aplikasi lapor.go.id. Untuk tindaklanjutnya dilaksanakan pada hari yang sama sesuai dengan tabel dibawah ini :

No	Waktu Tindak Lanjut	Bukti Tindak Lanjut
1	6 Juli 2023	 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat with a contact named 'Yuni Arra'. The chat history includes a message from Yuni Arra: 'Halo selamat pagi Min, mau tanya info terkait uji profisiensi E coli dan ALT, kami ktinggatan info nih, kira2 dilaksanakan lagi kapan ya Min?..terimakasih, smg berkenan menjawab via DM'. A response from the user is visible: 'Halo kak... untuk uji profisiensi hanya dilaksanakan satu tahun sekali, parameter E coli dan ALT tahun ini sudah dilaksanakan. Untuk pelaksanaan uji profisiensi tahun depan sesuai penerapannya akan diinformasikan pada saat penerbitan kak... info akan kami update via medsos juga kak'. The chat is dated 6 Jul 2023, 09:52 and 7 Jul 2023, 09:06.</p>
2	18 Juli 2023	 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat with a contact named 'Umi Uswatun H'. The chat history includes a message from Umi Uswatun H: 'Selamat Pagi Pak. Saya Umi dari PT. Bahari Mulia Utama Semarang izin bertanya, hari ini tgl 18 jadwalnya penyampaian final report. Kira kira ada perubahan penyampaian final report tidak ya Pak?'. A response from the user is visible: 'Meningkat penyampaian hasil uji E. Coli dan ALT kemarin diundur. Apakah ada perubahan jadwal jg untuk penyampaian final reportnya pak?'. Another message from Umi Uswatun H: 'Hari ini final report untuk UP Salmonella'. A response from the user: 'Di Awal sudah diinfokan bahwa jadwal penyelenggaraan E coli dan ALT ditukar dengan UP Salmonella. Jadi hari ini final report utk UP Salmonella'. The chat is dated 09.01, 09.07, 09.49, 09.50, 09.55, and 09.56.</p>

No	Waktu Tindak Lanjut	Bukti Tindak Lanjut
3	1 September 2023	<p>Selamat sore bu, mohon izin menanyakan untuk pengiriman sampel yg sampainya hari minggu apakah ada yg terima di kantor BUSKIPM? Mohon arahannya Bu. Terimakasih 15.08</p> <p>Selamat sore bu, buskimp menerima sampel bu di weekend dan libur hari besar sekalipun, tetapi kami proses sampelnya di hari kerja. Nanti akan ada security kami yang menerima sampelnya bu 🙏 15.46 ✓</p> <p>baik bu, terimakasih bu 15.51</p> <p>Sama-sama 🙏😊 16.42 ✓</p>
4	1 September 2023	<p>Assalamu'alaikum 07.52</p> <p>Selamat pagi 07.52</p> <p>Mohon maaf mengganggu waktu dan aktivitas paginya, apakah BKIPM membuka magang kerja pak? 07.53</p> <p>Terimakasih 07.53</p> <p>Selamat sore, mohon maaf baru merespon, untuk informasi magang silahkan mengirimkan surat permohonan magang ke email buskimp@gmail.com 16.07 ✓</p>
5	1 September 2023	<p>Selamat siang Saya Herjuno dari BRIN Cibinong Apakah BUSKIPM menerima jasa pengujian residu antibiotik dari daging ikan? Antibiotik targetnya amoxicilin/penicilin dan sulfa? 10.57</p> <p>JUMAT</p> <p>Selamat sore, mohon maaf baru merespon. terkait pengujian silahkan menghubungi 0812-2222-4982 untuk layanan pengujian. Namun untuk pengujian yang bapak tanyakan saat ini belum ada di BUSKIPM. 16.10 ✓</p>
6	1 September 2023	<p>Assalamualaikum wr.wb Selamat siang, perkenalkan saya Nur ikhsan Ma'arif dari prodi akuakultur Universitas Tidar. Saya berniat untuk melaksanakan PKL di BUSKIPM Jakarta dengan judul "Deteksi White spot syndrom virus (WSSV) pada udang vaname menggunakan metode PCR" Mohon izin untuk bertanya pak/bu, apakah di balai bapak/ibu sudah terdapat sampel udang yang terinfeksi WSSV guna untuk saya membuat judul yang akan saya laksanakan untuk kegiatan PKL nanti Terima kasih, mohon maaf mengganggu waktunya. Wasaalamualaikum wr.wb 11.12</p> <p>JUMAT</p> <p>+62 858-9208-7574 ~Ikhsan Assalamualaikum wr.wb Selamat siang, perkenalkan saya Nur ikhsan Ma'arif dari prodi akuakultur Universitas Tidar. ... Wa'alaikumsalam, selamat sore. Mohon maaf baru merespon. Untuk pengajuan PKL/Magang mohon mengirimkan surat permohonan dan dikirimkan ke email buskimp@gmail.com. Terimakasih 16.13 ✓</p>

No	Waktu Tindak Lanjut	Bukti Tindak Lanjut
7	4 September 2023	 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat with the contact 'Bu Yuni_SKIPM Aceh'. The messages are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anda (Grey bubble): Salam. Min terkait sertifikat/CoA/surat keterangan kontrol positif EHP apakah di BUSKIPM tersedia? (07:55) Bu Yuni_SKIPM Aceh (Green bubble): Selamat pagi Bu, terkait sertifikat/CoA sudah include dengan pembelian kontrol positif nya bu. Apakah ibu sebelumnya sudah beli kontrol positif di buskipm? (08:02) Bu Yuni_SKIPM Aceh (Green bubble): Salam. Min terkait sertifikat/CoA/surat keterangan kontrol positif EHP apakah di BUSKIPM tersedia? mohon maaf ibu, untuk sertifikat CoA/Surat keterangan Kontrol Positif, dikeluarkan berdasarkan bahan acuan yang dibeli saja bu 🙏 (08:22) Anda (Grey bubble): Selamat pagi Bu, terkait sertifikat/CoA sudah include dengan pembelian kontrol positif nya bu. Apakah ibu sebelumnya sudah beli kontrol positif di buskipm? (08:32) Anda (Grey bubble): Belum min utk EHP (08:32) Anda (Grey bubble): Pesan ini dihapus (08:34) Anda (Grey bubble): Apakah untuk setifikat EHP nya bisa kami beli min? Mohon info untuk biayanya (08:35) Bu Yuni_SKIPM Aceh (Green bubble): Mohon maaf bu, sesuai prosedur kami tidak bisa mengeluarkan apabila tidak dilakukan pembelian 🙏 (08:38) Anda (Grey bubble): Baik. Kalo utk pembelian kontrol positif EHP bisa diinfokan utk biayanya min? (08:39) Bu Yuni_SKIPM Aceh (Green bubble): Sesuai prnbp, harganya 2 juta bu (08:44) <p>The screenshot also includes a table titled 'TARIF LAYANAN BAHAN ACUAN' with a price of 2,000,000.00 highlighted in green.</p>

- Dari 5 sarana pengaduan yang tersedia belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna layanan. Sarana whatsapp forum pelayanan dan pengujian yang dipilih pengguna layanan untuk menyampaikan aduan/keluhan, sehingga perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna layanan agar lebih maksimal dalam penggunaan sarana pengaduan yang ada di BUSKIPM.

3.2. Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Pengaduan;

- Kinerja SDM

Kinerja SDM pengelola pengaduan yaitu mengelola pengaduan seperti penguasaan aplikasi sarana pengaduan yang berbasis teknologi informasi. Pada Triwulan III tahun 2023 pengelola pengaduan telah berkinerja dengan baik yaitu pada hari yang sama telah menindaklanjuti pengaduan (permintaan informasi) dan input pada aplikasi E-lapor.

- **Kompetensi SDM**

Pemahaman terkait pengelolaan pengaduan, sarana pengaduan dan SOP pengaduan cukup bagus, namun masih diperlukan peningkatan kompetensi pengelola pengaduan dengan mengikuti workshop atau sosialisasi terkait peraturan mengenai bentuk pengaduan yang ada khususnya di lingkup KKP yaitu Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan tanggal 29 Agustus 2023 di Ruang Rapat Arwana Lantai 14, GMB II, KKP yang diikuti oleh Tim Pengaduan (Gambar 7.)

Gambar 7. Foto Kegiatan Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat Lingkup KKP



- **Kepatuhan SDM**

Pengelola pengaduan dalam mengelola pengaduan sesuai dengan pedoman pada SOP/prosedur yang ditetapkan dan undang-undang yang berlaku.

3.3. Standar Operasional Prosedur (SOP) / Prosedur Penanganan Pengaduan;

- **Penerapan SOP**

Dalam menangani pengaduan yang masuk telah sesuai dengan SOP. Penanganan pengaduan (permintaan informasi) melalui sarana WA Customer Service dan WA personal telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Untuk pengaduan melalui WA customer service ditangani sesuai alur (SOP) No.1, sedangkan pengaduan melalui WA personal belum terdapat SOP yang menangani.

1) Gambar 8. Alur Proses Pengelolaan Pengaduan Melalui WA Customer Service



3.4. Prosedur Penyampaian Pengaduan

- **Pemahaman Pengguna Layanan**

Prosedur penyampaian pengaduan telah disosialisasikan kepada pengguna layanan. Pengguna layanan telah menyampaikan pengaduan sesuai prosedur dan melalui sarana yang telah disediakan. Namun BUSKIPM tetap menampung dan merespon permohonan informasi melalui WA personal.

- **Kesesuaian Prosedur Penyampaian Pengaduan**

Prosedur Penyampaian Pengaduan perlu disesuaikan kembali untuk menampung dan memindahkan pengaduan (permintaan informasi) melalui WA forum pelayanan BUSKIPM/CS Pengujian/CS BUSKIPM.

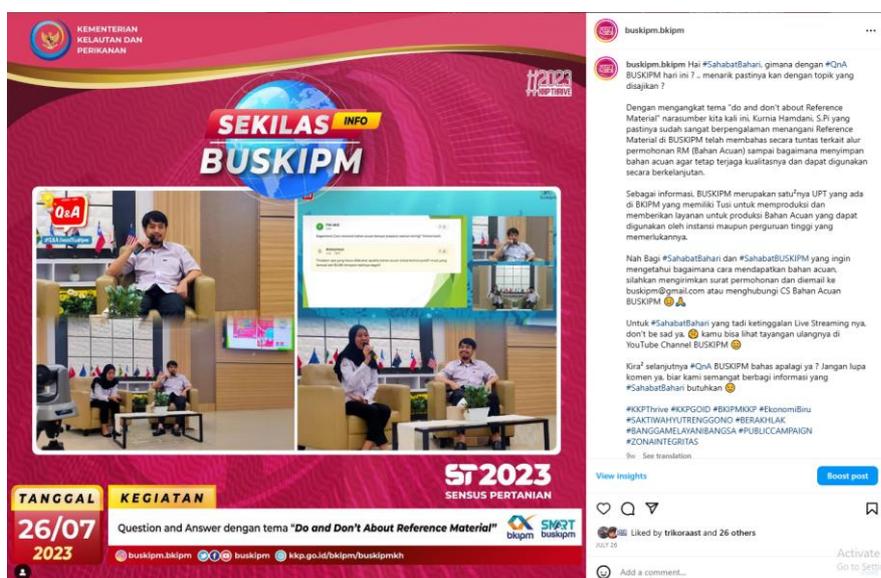
3.5. Sarana Pengaduan

- Pemanfaatan/pemeliharaan sarana pengaduan
Pengelolaan sarana pengaduan, pada Triwulan III Tahun 2023, untuk sarana dan prasarana pengaduan yang ada masih sangat relevan dan mendukung untuk dipergunakan sebagai media sarana pengelolaan pengaduan di BUSKIPM

3.6. Tindak Lanjut Rekomendasi Monitoring dan Evaluasi Triwulan sebelumnya

Pada periode Triwulan II Tahun 2023 belum maksimalnya sarana pengaduan yang digunakan oleh pengguna layanan BUSKIPM sehingga diperlukan sosialisasi kepada pengguna layanan untuk menjelaskan kembali terkait sarana pengaduan yang dimiliki oleh BUSKIPM, dan telah dilaksanakan sosialisasi dalam beberapa kegiatan dengan bukti dukung sebagai berikut.

- **Sosialisasi ke Pengguna Layanan**
 1. Kegiatan Question and Answer yang diadakan pada tanggal 26 Juli 2023, ditayangkan melalui *bumper* sebelum dan sesudah acara dimulai



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan Triwulan III dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaduan yang masuk sebanyak 7 permintaan informasi dari pengguna layanan BUSKIPM telah disampaikan melalui sarana pengaduan BUSKIPM dan telah ditindaklanjuti sesuai dengan SOP penanganan pengaduan.
2. Sumber daya manusia pengelola pengaduan BUSKIPM telah melakukan pengelolaan pengaduan yang masuk ke BUSKIPM dengan baik dengan kompetensi dan kepatuhan yang memadai.
3. Standar operasional prosedur telah diterapkan dan akan dilakukan penyesuaian secara berkala.
4. Prosedur penyampaian pengaduan telah dipahami oleh pengguna layanan, namun perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna layanan
5. Pemanfaatan sarana pengaduan oleh pengguna layanan belum maksimal

4.2 Saran dan Rekomendasi

Optimalisasi penggunaan sarana pengaduan melalui sosialisasi secara periodik.

Lampiran 1. Dokumentasi E-Lapor

Bulan Juli 2023

The screenshot displays a user interface for an E-reporting system. On the left is a dark sidebar with the following elements: a 'LAPOR!' button with a speech bubble icon, the organization name 'Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta', a 5-star rating system (0 stars), a 'LIHAT TOTAL' button, and two expandable menu sections: 'PEMANTAUAN' (with 'Riwayat Intervensi' visible) and 'LAPORAN'. The main content area shows two messages:

- Message 1:** From Umi Uswatun H (Rahasia), dated Kamis, 15:05. The subject is 'Permintaan Informasi'. The text asks about the final report submission schedule for July 18th. It includes a 'Tindak Lanjut 1' button and 'Komentar 0'.
- Message 2:** From Yuni Arra (Rahasia), dated Kamis, 14:51. The subject is 'Permintaan Informasi'. The text asks for information regarding E. coli and ALT tests. It includes a 'Tindak Lanjut 1' button and 'Komentar 0'.

Bulan Agustus 2023

NIHIL

Bulan September 2023

LAPOR!

Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta

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

Yuni Skimp Aceh Rahasia 6 Sep, 15:40 Whatsapp Ditutup oleh Admin 6 Sep, 15:40 ★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta**

Permintaan Informasi Bahan Acuan

Min terkait sertifikat/CoA/surat keterangan kontrol positif EHP apakah di BUSKIPM tersedia?Apakah untuk sertifikat EHP nya bisa kami beli min? Mohon info untuk biayanya. . Kalo utk pembelian kontrol positif EHP bisa diinfokan untuk biayanya min?(Tanggal 4 September 2023)

#6891661 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

Nur Ikhsan Ma'arif Prodi Akuakultur Universitas Tidar Rahasia 6 Sep, 15:26 Whatsapp Ditutup oleh Admin 6 Sep, 15:26 ★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta**

Permintaan Informasi Magang

Assalamualaikum wr.wbSelamat siang, perkenalkan saya Nur ikhsan Ma'arif dari prodi akuakultur Universitas Tidar. Saya berniat untuk melaksanakan PKL di BUSKIPM Jakarta dengan judul "Deteksi White spot syndrom virus (WSSV) pada udang vaname menggunakan metode PCR" Mohon izin untuk bertanya pak/bu, apakah di balai bapak/ibu sudah terdapat sampel udang yang terinfeksi WSSV guna untuk saya membuat judul yang akan saya laksanakan untuk kegiatan PKL nantiTerima kasih, mohon maaf mengganggu waktunya. Wasalamualaikumwr.wb(Tanggal 1 September 2023)

#6891598 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

Herjuno Brin Cibinong Rahasia 6 Sep, 10:52 Whatsapp Ditutup oleh Admin 6 Sep, 10:52 ★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta**

Permintaan Informasi

Apakah BUSKIPM menerima jasa pengujian residu antibiotik dari daging ikan? Antibiotik targetnya amoxicilin/penicilin dan sulfa? (1 September 2023)

#6890218 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

Aquatic Supply Center Id Rahasia 5 Sep, 14:25 Whatsapp Ditutup oleh Admin 5 Sep, 14:25 ★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta**

Permintaan Informasi Magang

Assalamu'alaikum, Selamat Pagi, Mohon maaf mengganggu waktu dan aktivitas paginya, apakah BKIPM membuka magang kerja pak?

#6886831 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

Pinitta P Hutagalung Rahasia 5 Sep, 14:14 Whatsapp Ditutup oleh Admin 5 Sep, 14:14 ★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta**

Permintaan Informasi

Selamat sore bu, mohon izin menanyakan untuk pengiriman sampel yang sampainya hari minggu apakah ada yang terima di kantor BUSKIPM? Mohon arahannya Bu. Terimakasih(Tanggal 1 September 2023)

#6886771 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
Ke Atas

SERTIFIKAT

B.3491/SJ.7/KP.510/VIII/2023

Diberikan Kepada :

RM. Ende Dezeanto, S.St.Pi

Atas partisipasinya sebagai **Peserta**

Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat
Kementerian Kelautan dan Perikanan

Tanggal: 29 / 08 / 2023

Yang diselenggarakan oleh

Pelayanan Terpadu Satu Atap
Pusat Data, Statistik, dan Informasi
Kementerian Kelautan dan Perikanan

Pt. Kepala Pusat Data, Statistik
dan Informasi


Aulia Riza Farhan



SERTIFIKAT

B.3491/SJ.7/KP.510/VIII/2023

Diberikan Kepada :

RINY RIZKYANI ASPIA

Atas partisipasinya sebagai **Peserta**

Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat
Kementerian Kelautan dan Perikanan

Tanggal: 29 / 08 / 2023

Yang diselenggarakan oleh

Pelayanan Terpadu Satu Atap
Pusat Data, Statistik, dan Informasi
Kementerian Kelautan dan Perikanan

Pt. Kepala Pusat Data, Statistik
dan Informasi



Aulia Riza Farhan



#2023
HHP THRIVE



BALAI UJI STANDAR KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN

📍 Jl. Raya Setu No. 1 Cipayung Jakarta timur 13880

☎ +621 - 8448 - 506

@ buskipm@gmail.com