



**LAPORAN PELAKSANAAN/MONEV TIM
PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER II TAHUN
2025**

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTUDAN**

KEMANAN HASIL PERIKANAN PONTIANAK

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Dalam rangka menindaklanjuti tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan prima Stasiun KIPM Pontianak sebagai bagian dari unsur penyelenggaraan Negara yang bebas KKN terkait tuntutan masyarakat terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja, maka Stasiun KIPM Pontianak telah dan terus melakukan Reformasi Birokrasi di lingkungan Stasiun KIPM Pontianak baik menyangkut aspek instrumental, struktural dan kultural, hal ini dimaksudkan agar ke depan Stasiun KIPM Pontianak lebih dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis, sehingga Stasiun KIPM Pontianak diharapkan dapat memberikan pelayanan prima secara berhasil dan berdaya guna. Kondisi manajemen pengelolaan 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 yang dilaksanakan di Stasiun KIPM Pontianak.

Pontianak, 31 Desember 2025

Kepala Stasiun



JIMMY Y. ELWAREN

NIP. 19770124 200502 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL.....	5
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. Kegiatan Pengelolaan Sarana Pengaduan	9
2.2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia	11
2.3. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan.....	11
BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN	12
3.1. Penilaian /Perbandingan Rencana Kerja dengan Kegiatan.....	12
3.2. Permasalahan	12
3.3. Saran Perbaikan.....	12
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA	14
4.1. Saran atau Rekomendasi Sebelumnya.....	14
4.2. Tindak Lanjut Hasil Monev	14
BAB V PENUTUP.....	17
5.1. Kesimpulan	17
5.2. Saran.....	17
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung (Terbuka)	9
Gambar 2 Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui web	9
Gambar 3 Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui kotak pengaduan	10
Gambar 4 Modul Lapor Admin	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pelaporan Pengaduan	12
Tabel 2. Tindak Lanjut Pengaduan	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; Permen PAN & RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, semua 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. Selain 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 Stasiun KIPM Pontianak adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan yang mana secara faktual 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 Stasiun KIPM Pontianak 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 kegiatan meliputi antara lain: melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pelaksanaan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan permasalahan penanganan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Pontianak; melakukan analisis data serta melaksanakan tindak lanjut / menyelesaikan rekomendasi atau saran yang tertuang dalam hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh pengguna jasa dan pihak berkepentingan.

1.4. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 4. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 106) ;
 5. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 89);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1224);
 8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1713);
 9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 126)

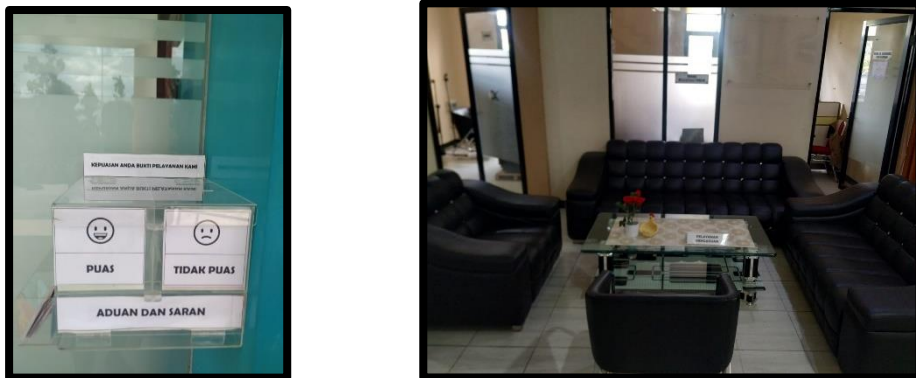
BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Kegiatan Pengelolaan Sarana Pengaduan

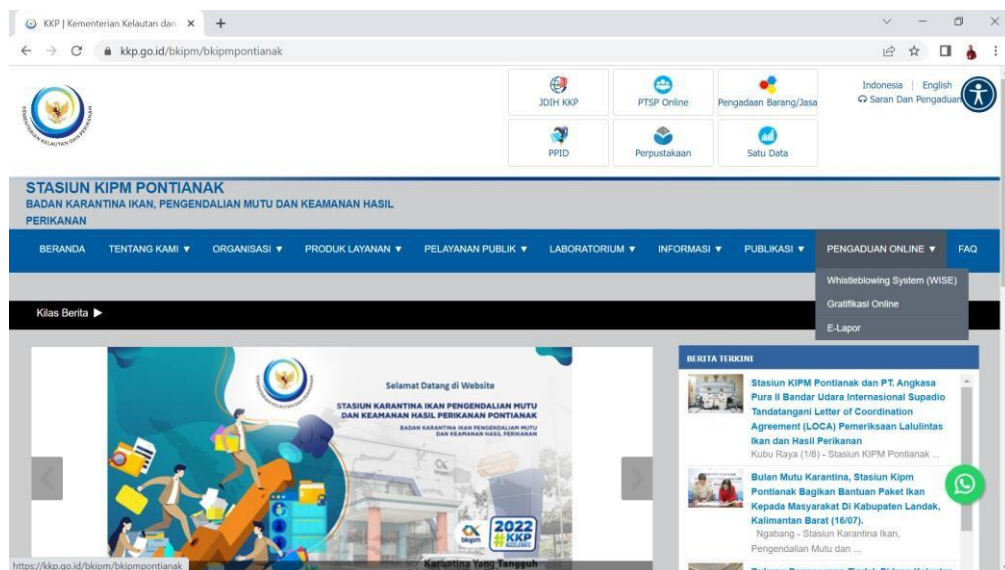
Kegiatan Pengelolaan Pengaduan periode ini antara lain pengelolaan sarana pengaduan berupa :

1. Sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung (Terbuka)



Gambar. 1. Sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung (Terbuka)

2. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui web



Gambar. 2. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui web

3. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui kotak pengaduan



Gambar. 3. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui kotak pengaduan

4. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui prod.lapor.go.id

The top screenshot shows the homepage of the 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' (People's Online Aspirations and Complaints Service). The page has a red header with the LAPOR! logo and navigation links: 'Tentang Lapor', 'Statistik', and 'FAQ'. There are 'Masuk' (Login) and 'Daftar' (Register) buttons. The main heading is 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' with the subtext 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang.' (Submit your report directly to the competent government agency). Below this is a form titled 'Sampaikan Laporan Anda' (Submit Your Report). The form has a section 'Pilih Klasifikasi Laporan' (Choose Report Classification) with three radio buttons: 'PENGADUAN' (selected), 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. Below the radio buttons is a note: 'Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar' (Pay attention to the way you submit complaints that are good and correct) with a link 'Lihat Panduan' (View Guide). There is a text input field for 'Judul Laporan' (Report Title) with a placeholder 'Ketik Judul Laporan Anda' (Type your report title). The bottom screenshot shows the 'Buat Laporan Form Manual - Admin Nasional' (Create Report Form Manual - National Admin) page. It has a sidebar on the left with a logo and a table showing statistics for 'Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pontianak'. The main content area has a form with fields for 'Judul Laporan' (Report Title), 'Sumber Laporan' (Report Source), 'Isi Laporan' (Report Content), and 'Upload Lampiran' (Upload Attachment). There is an 'Unggah' (Upload) button and a note: 'File yang diperbolehkan .pdf, .png, .jpg, .jpeg, .gif. Maksimum ukuran file 2MB.' (Allowed file types: .pdf, .png, .jpg, .jpeg, .gif. Maximum file size 2MB).

Gambar. 4. Modul Lapor Admin

2.2 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Kegiatan pengelolaan SDM pengaduan meliputi peningkatan kualitas SDM didalam mengelola pengaduan seperti penguasaan aplikasi, sarana pengaduan yang berbasis teknologi informasi, pemahaman peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan pengaduan.

2.3 Pengelolaan Pelayanan Pengaduan

Kegiatan Pengelolaan pelayanan pengaduan meliputi kegiatan evaluasi prosedur pengaduan, pelaporan pengaduan baik tatap langsung maupun tidak. Selain hal tersebut kegiatan pengelolaan pelayanan pengaduan baik itu publikasi prosedur maupun sarana pengaduan kepada masyarakat. Selain itu juga dibuat public campaign alur pengaduan yang interaktif.

NO	NAMA	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Jimmy Yonathan Elwaren, S.St.Pi.	Ketua
2	Isnani Syafarini, S.Pi.	Wakil Ketua
3	Ari Wahyuningsih, A.Md	Sekretaris
4	Dannie Patria Ratin, A.Md.,S.Pi	Anggota
5	Haris Munanda Burtami	Admin UPP UPT

BAB III

ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Penilaian / Perbandingan Rencana Kerja dengan Kegiatan

A. Pengelolaan Sarana dan Pengaduan

Pada pengelolaan, sarana pengaduan masih relevan untuk dipergunakan.

B. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pada pengelolaan sumber daya manusia, pada periode ini tidak menemui hambatan yang berarti.

C. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan

Pada periode tidak terdapat pengaduan terkait pelayanan, dapat dilihat pada Tabel 1.

Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Uraian	Data Pengadu
Whatsapp	16 Juli 2025	Pada tanggal 16 Juli 2025, Penyuluh Perikanan Kab. Kapuas Hulu berkonsultasi terkait proses Permohonan SKP pelaku usaha perikanan.	Ibu Dora
Whatsapp	23 Juli 2025	Pada tanggal 23 Juli 2025, CV. Dolphin Pontianak meminta informasi terkait KBLI Fish cake.	Wiwin
Whatsapp	5 Agustus 2025	Pada tanggal 5 Agustus 2025, Staf Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat meminta Info terkait Peraturan SKP di BPPMHKP.	Ibu Jannah
Whatsapp	6 Agustus 2025	Pada tanggal 6 Agustus 2025, UPI Tan Apri melakukan konsultasi terkait pengajuan permohonan SKP Online.	Tan Apri
Whatsapp	12 Agustus 2025	Pada tanggal 12 Agustus 2025, Ibu Wiwin dari CV. Dolphin menanyakan informasi terkait impor Surimi	Wiwin
Whatsapp	3 September 2025	Pada tanggal 02 September 2025, Bapak Franky meminta informasi terkait Pengurusan SKP untuk usaha penampungan dan pembekuan hasil laut.	Franky
Whatsapp	16 September 2025	Pada tanggal 16 September 2025, Ibu Jana dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalbar, meminta informasi terkait SKP.	Jana
Whatsapp	17 September 2025	Pada tanggal 17 September 2025, Bapak Deni dari Dinas Perikanan Kubu Raya, meminta informasi terkait Parameter Uji dan biaya Uji Mutu di laboratorium BPPMHKP Pontianak.	Deni

Whatsapp	22 September 2025	Pada tanggal 22 September 2025, Pak Yus meminta informasi terkait parameter pengujian mutu di BPPMHKP Pontianak untuk keperluan sub kontrak pengujian.	Yus
Tatap Muka	6 Oktober 2025	Pada tanggal 6 Oktober 2025, BSPJI Pontianak melakukan konsultasi terkait pengujian mikrobiologi mutu perikanan.	Uray
Tatap Muka	15 Oktober 2025	Pada tanggal 15 Oktober 2025, Saudara Adi melakukan konsultasi terkait Syarat Permohonan SKP Ikan segar	Adi
Tatap Muka	16 Oktober 2025	Pada tanggal 16 Oktober 2025, Saudara Edi melakukan konsultasi terkait informasi terkait Persyaratan dan pengajuan SPDI	Edi
Whatsapp	27 Oktober 2025	Pada tanggal 27 Oktober 2025, Saudara Erniawan dari dinas perikanan Kota Singkawang meminta informasi terkait Permohonan Sertifikasi CPIB	Erniawan
Whatsapp	29 Oktober 2025	Pada tanggal 29 Oktober 2025, Ibu Wiwin meminta informasi terkait permohonan upgrade dan perpanjangan SKP dan HACCP UPI PT. Pulaumas Khatulistiwa Pontianak.	Wiwin
Whatsapp	31 Oktober 2025	Pada tanggal 31 Oktober 2025, Saudara Subhan meminta informasi terkait pembaharuan SKP yang terkendala upload berkas produk di SKP yang terintegrasi ke OSS.	Subhan
Whatsapp	21 November 2025	Pada tanggal 21 November 2025, Bu Jana dari Dinas Kelautan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, meminta informasi terkait SKP	Jana
Whatsapp	26 November 2025	Pada tanggal 26 November 2025, Ibu Fatmawati meminta informasi terkait kendala dalam pengajuan CPIB Pembenihan.	Fatmawati
Whatsapp	27 November 2025	Pada tanggal 27 November 2025, Aseng selaku perwakilan dari PT. Pulaumas Khatulistiwa meminta informasi terkait perkembangan HACCP Udang.	Edi
Whatsapp	4 Desember 2025	Pada tanggal 4 Desember 2025, Saudara Adam meminta informasi terkait pengajuan SKP	Adam
Telepon	23 Desember 2025	Pada tanggal 23 Desember 2025, Saudara Dedi menelpon terkait konsultasi terkait NIB untuk pengurusan SKP produk beku dan segar	Dedi

Tabel 1. Pelaporan Pengaduan

3.2 Permasalahan

Pada periode ini ditemukan permasalahan pengaduan yang dapat dibaca pada Tabel 1. Pelaporan Pengaduan

3.3 Saran Perbaikan

Publikasi media social ditingkatkan terkait tata cara pengurusan 9 (sembilan)sertifikasi yang menjadi kewenangan BPPMHKP. Meningkatkan komunikasi dengan para penyuluh perikanan dan instansi terkait, agar dapat langsung menemukan permasalahan yang ada dilapangan dalam setiap pengajuan permohonan sertifikasi di Stasiun KIPM Pontianak.

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA

4.1 Saran atau Rekomendasi Sebelumnya

Pada periode semester sebelumnya tidak ada rekomendasi maupun permasalahan terkait pengelolaan pengaduan, sehingga pada periode ini tidak ada tindak lanjut periode semester sebelumnya.

4.2 Tindak Lanjut Hasil Monev

Pada periode ini telah ditindaklanjuti dapat terlihat pada Tabel 2.

Tindaklanjuti pengaduan.

Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Uraian	Data Pengadu	Tindaklanjuti	
				Uraian	Status
Whatsapp	16 Juli 2025	Pada tanggal 16 Juli 2025, Penyuluh Perikanan Kab. Kapuas Hulu berkonsultasi terkait proses Permohonan SKP pelaku usaha perikanan.	Ibu Dora	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Whatsapp	23 Juli 2025	Pada tanggal 23 Juli 2025, CV. Dolphin Pontianak meminta informasi terkait KBLI Fish cake.	Wiwin	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Whatsapp	5 Agustus 2025	Pada tanggal 5 Agustus 2025, Staf Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat meminta Info terkait Peraturan SKP di BPPMHKP.	Ibu Jannah	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Whatsapp	6 Agustus 2025	Pada tanggal 6 Agustus 2025, UPI Tan Apri melakukan konsultasi terkait pengajuan permohonan SKP Online.	Tan Apri	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Whatsapp	12 Agustus 2025	Pada tanggal 12 Agustus 2025, Ibu Wiwin dari CV. Dolphin menanyakan informasi terkait impor Surimi	Wiwin	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Whatsapp	3 September 2025	Pada tanggal 02 September 2025, Bapak Franky meminta informasi terkait Pengurusan SKP untuk usaha penampungan dan pembekuan hasil laut.	Franky	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas

Whatsapp	16 September 2025	Pada tanggal 16 September 2025, Ibu Jana dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalbar, meminta informasi terkait SKP.	Jana	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Whatsapp	17 September 2025	Pada tanggal 17 September 2025, Bapak Deni dari Dinas Perikanan Kubu Raya, meminta informasi terkait Parameter Uji dan biaya Uji Mutu di laboratorium BPPMHKP Pontianak.	Deni	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Whatsapp	22 September 2025	Pada tanggal 22 September 2025, Pak Yus meminta informasi terkait parameter pengujian mutu di BPPMHKP Pontianak untuk keperluan sub kontrak pengujian.	Yus	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	Tuntas
Tatap Muka	6 Oktober 2025	Pada tanggal 6 Oktober 2025, BSPJI Pontianak melakukan konsultasi terkait pengujian mikrobiologi mutu perikanan.	Uray	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, terkait penjelasan ruang lingkup pengujian di Laboratorium Penguji BPPMHKP Pontianak.	Tuntas
Tatap Muka	15 Oktober 2025	Pada tanggal 15 Oktober 2025, Saudara Adi melakukan konsultasi terkait Syarat Permohonan SKP Ikan segar	Adi	Telah ditindak lanjuti oleh Katimja Mutu Pasca Panen, dengan menginformasikan terkait syarat-syarat permohonan SKP	Tuntas
Tatap Muka	16 Oktober 2025	Pada tanggal 16 Oktober 2025, Saudara Edi melakukan konsultasi terkait informasi terkait Persyaratan dan pengajuan SPDI	Edi	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Mutu Produksi Primer dengan menjelaskan terkait prosedur dalam pengajuan SPDI	Tuntas
Whatsapp	27 Oktober 2025	Pada tanggal 27 Oktober 2025, Saudara Erniwan dari dinas perikanan Kota Singkawang meminta informasi terkait Permohonan Sertifikasi CPIB	Erniawan	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, dengan memberikan syarat permohonan Sertifikasi CPIB	Tuntas
Whatsapp	29 Oktober 2025	Pada tanggal 29 Oktober 2025, Ibu Wiwin meminta informasi terkait permohonan upgrade dan perpanjangan SKP dan HACCP UPI PT. Pulaumas Khatulistiwa Pontianak.	Wiwin	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Mutu Pasca Panen dengan menjelaskan syarat perpanjangan SKP dan HACCP	Tuntas
Whatsapp	31 Oktober 2025	Pada tanggal 31 Oktober 2025, Saudara Subhan meminta informasi terkait pembaharuan SKP yang terkendala upload	Subhan	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM dengan memberikan informasi terkait tindak lanjut dari	Tuntas

		berkas produk di SKP yang terintegrasi ke OSS.		upload berkas yang dimaksud	
Whatsapp	21 November 2025	Pada tanggal 21 November 2025, Bu Jana dari Dinas Kelautan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, meminta informasi terkait SKP	Jana	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM dengan memberikan penjelasan terkait SKP tersebut	Tuntas
Whatsapp	26 November 2025	Pada tanggal 26 November 2025, Ibu Fatmawati meminta informasi terkait kendala dalam pengajuan CPIB Pembenihan.	Fatmawati	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Primer dengan menanyakan kepada PJ Kegiatan CPIB di Pusat terkait kendala ini	Tuntas
Whatsapp	27 November 2025	Pada tanggal 27 November 2025, Aseng selaku perwakilan dari PT. Pulaumas Khatulistiwa meminta informasi terkait perkembangan HACCP Udang.	Edi	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Primer dengan menanyakan ke PJ Kegiatan di Pusat, terkait perkembangan tersebut.	Tuntas
Whatsapp	4 Desember 2025	Pada tanggal 4 Desember 2025, Saudara Adam meminta informasi terkait pengajuan SKP	Adam	Telah ditindaklanjuti oleh Katim Pasca Panen dengan memberikan kontak yang berwenang pada Dinas Kelautan dan perikanan provinsi Kalimantan Barat terkait awal pengajuan SKP	Tuntas
Telepon	23 Desember 2025	Pada tanggal 23 Desember 2025, Saudara Dedi menelpon terkait konsultasi terkait NIB untuk pengurusan SKP produk beku dan segar	Dedi	Telah ditindaklanjuti oleh Katim Pasca Panen dengan mengirimkan kontak Pegawai yang berwenang di kantor PTSP Provinsi Kalimantan Barat	Tuntas Tuntas

Tabel 2. Tindak Lanjut Pengaduan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kategori pengelolaan pengaduan pada periode ini sudah cukup baik, yang meliputi unsur pengelolaan sarana pengaduan, SDM, pelayanan pengaduan maupun prosedur pengaduan. Seluruh pengaduan dapat ditindaklanjuti tuntas semuanya,

5.2 Saran

Pengelolaan pengaduan internal sudah cukup baik, dan dapat ditingkatkan.

LAMPIRAN

KONSULTASI DAN PENGADUAN

- a. Kunjungan dari Dinas Perikanan Kabupaten Bengkayang dalam rangka konsultasi terkait Sertifikasi CPIB Pembénihan.



- b. Kunjungan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Bengkayang dalam memperkuat sinergi dan koordinasi

