



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

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTUDAN  
KEMAMAN 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, 03 Juli 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 diadakan 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)

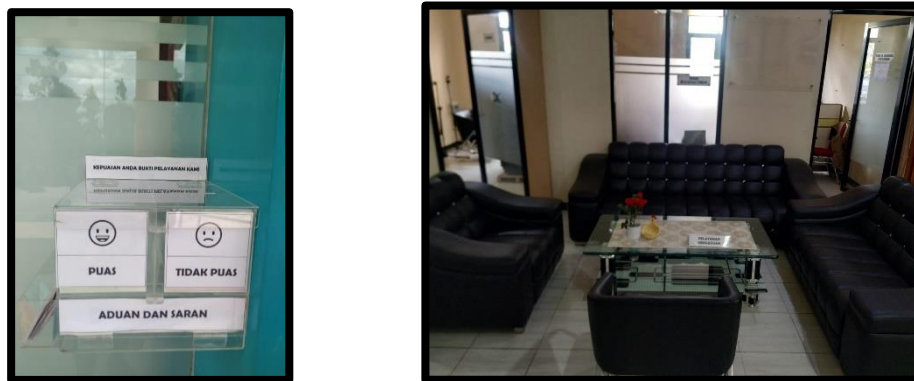
## BAB II

### PELAKSANAAN KEGIATAN

#### 2.1. Kegiatan Pengelolaan Sarana Pengaduan

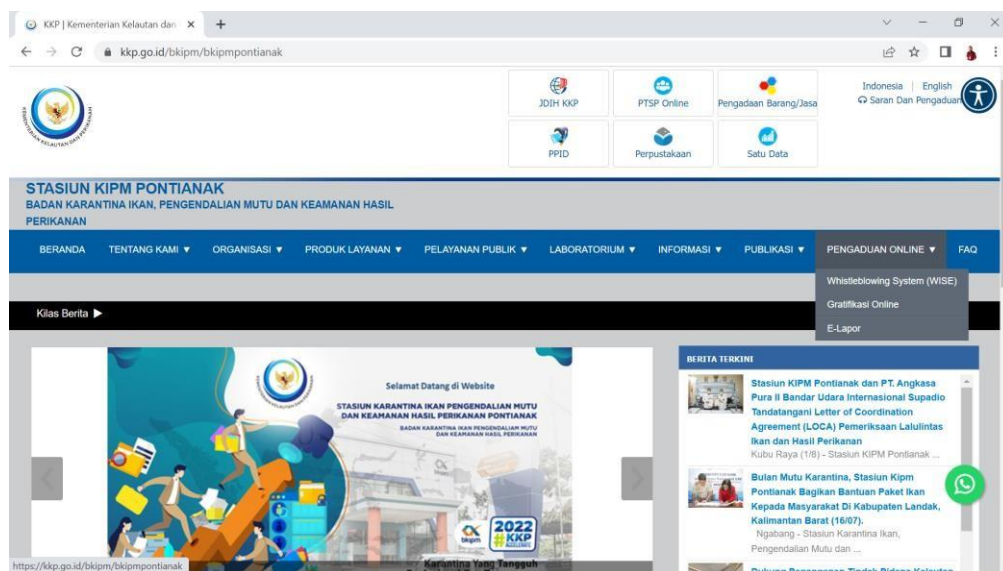
Kegiatan Pengelolaan Pengaduan periode ini antara lain pengelolaan sarana pengaduan berupa :

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



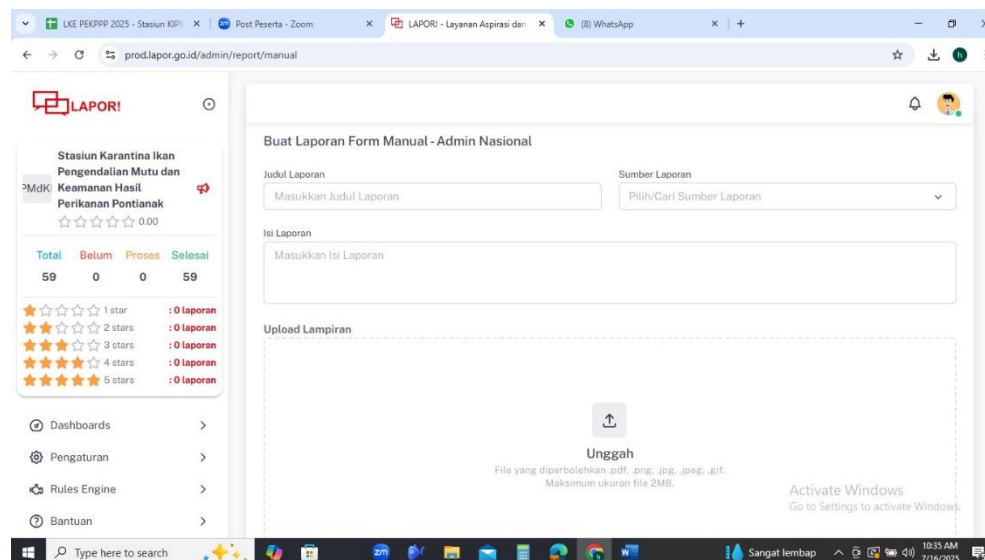
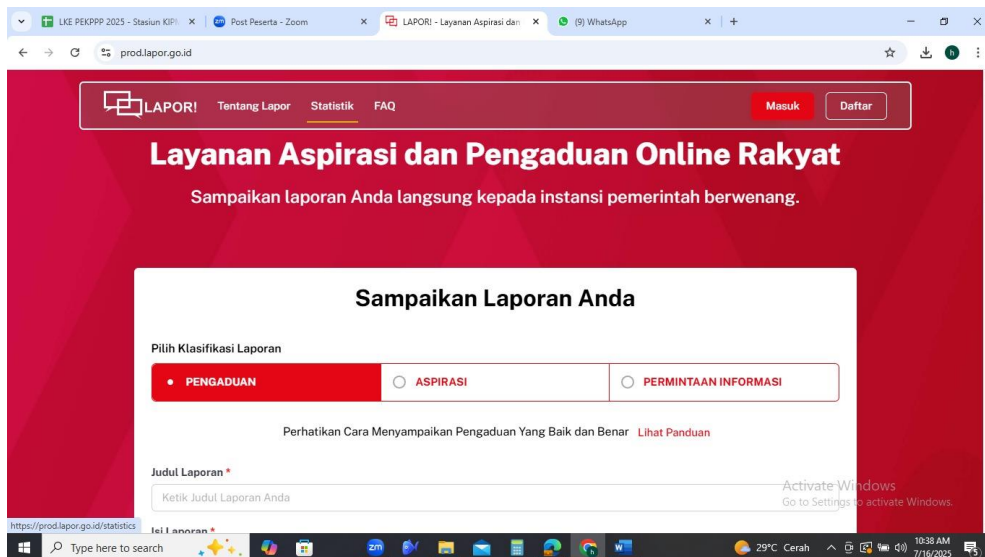
Gambar. 2. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui web

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



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	Tri Agus Santoso, 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	24 Jan 2025	Pada tanggal 24 Januari, PT. Pulaumas Khatulistiwa Meminta validasi master ikan untuk keperluan permohonan ekspor.	Sumaryono
Tatap Muka	30 Jan 2025	Pada tanggal 30 Januari, an. Yulianto melakukan konsultasi tentang CPIB Kapal.	Yulianto
Tatap Muka	20 Feb 2025	Pada tanggal 20 Februari, Kepala Stasiun PSDKP berkunjung ke BPPMHKP Pontianak dalam rangka koordinasi.	Ilham
Tatap Muka	24 Feb 2025	Pada tanggal 24 Februari, perwakilan dari FMIPA UNTAN Pontianak meminta informasi terkait magang di kantor BPPMHKP Pontianak.	Dini
Tatap Muka	25 Feb 2025	Pada tanggal 25 Februari 2025, CV. Jaya Kota melakukan konsultasi terkait perbaikan dokumen GMP-SSOP pada permohonan SKP.	Firman
Tatap Muka	3 April 2025	Pada Tanggal 3 April 2025, BPPMHKP Pontianak menerima Mahasiswa Universitas Tanjungpura untuk mengajukan permohonan magang .	Atmal
Whatsapp	8 April 2025	Pada tanggal 8 April 2025, BPPMHKP Pontianak menerima Mahasiswi Untan meminta informasi terkait Pengujian Sampel	Yusma

Tatap Muka	20 Mei 2025	Pada tanggal 20 Mei 2025 Kepala Badan Mutu KKP Pontianak beserta Ketua Tim Kerja Primer melaksanakan K3 bersama Kepala Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bengkayang membahas terkait Penerapan SMKHP pada produk perikanan yang diekspor serta percepatan Ekspor produk perikanan di Kabupaten Bengkayang dengan melakukan pendirian UPI yang berbadan hukum dan tersertifikasi oleh BPPMHKP (SKP dan HACCP). Dilakukan juga penerahan Surat Pemberitahuan Rencana Program Pembangunan Kampung Nelayan Merah Putih.	Erlianus
Tatap Muka	27 Mei 2025	Pada 27 Mei 2025, Badan Mutu KKP Pontianak, menerima kunjungan dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka Pembinaan Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB) dan Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) kepada pelaku usaha diwilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat.	Hari
Tatap Muka	10 Juni 2025	Pada tanggal 10 Juni 2025, PT. Welindo melakukan konsultasi terkait Persyaratan dan pengajuan SKP	Wiwin
Tatap Muka	11 Juni 2025	Pada tanggal 11 Juni 2025, PT. Tan Apri Megah Perkasa melakukan konsultasi terkait Persyaratan dan pengajuan SKP dan HACCP	Tan M. Apriyadi
Tatap Muka	24 Juni 2025	Pada tanggal 24 Juni 2025, PT. Mulia Satwa Mandiri melakukan konsultasi terkait Persyaratan dan pengajuan SKP	Desi

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 sertifikasi CPIB dan HACCP, serta memberi pemahaman kepada pengguna jasa secara langsung terkait nama latin ikan.

## 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	24 Jan 2025	Pada tanggal 24 Januari, PT. Pulaumas Khatulistiwa Meminta validasi master ikan untuk keperluan permohonan ekspor.	Sumaryono	Telah divalidasi master ikan Udang Vannamei dari akun PPK PT. PULAUMAS KHATULISTIWA	<b>Tuntas</b>
Tatap Muka	30 Jan 2025	Pada tanggal 30 Januari, an. Yulianto melakukan konsultasi tentang CPIB Kapal.	Yulianto	Sudah disampaikan penjelasan tentang prosedur perbaikan pengajuan CPIB Kapal oleh Bapak Dannie Patria Ratin, A.Md., S.Pi	<b>Tuntas</b>
Tatap Muka	20 Feb 2025	Pada tanggal 20 Februari, Kepala Stasiun PSDKP berkunjung ke BPPMHKP Pontianak dalam rangka koordinasi.	Ilham	Dalam pertemuan ini kedua belah pihak sepakat untuk memperkuat sinergi dalam pengawasan Unit Pengolahan Ikan yang ada di Kalimantan Barat.	<b>Tuntas</b>
Tatap Muka	24 Feb 2025	Pada tanggal 24 Februari, perwakilan dari FMIPA UNTAN Pontianak meminta informasi terkait magang di kantor BPPMHKP Pontianak.	Dini	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	
Tatap Muka	25 Feb 2025	Pada tanggal 25 Februari 2025, CV. Jaya Kota melakukan konsultasi terkait perbaikan dokumen GMP-SSOP pada permohonan SKP.	Firman	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	<b>Tuntas</b>

Tatap Muka	3 April 2025	Pada Tanggal 3 April 2025, BPPMHKP Pontianak menerima Mahasiswa Universitas Tanjungpura untuk mengajukan permohonan magang .	Atmal	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	<b>Tuntas</b>
Whatsapp	8 April 2025	Pada tanggal 8 April 2025, BPPMHKP Pontianak menerima Mahasiswi Untan meminta informasi terkait Pengujian Sampel	Yusma	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	<b>Tuntas</b>
Tatap Muka	20 Mei 2025	Pada tanggal 20 Mei 2025 Kepala Badan Mutu KKP Pontianak beserta Ketua Tim Kerja Primer melaksanakan K3 bersama Kepala Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bengkayang membahas terkait Penerapan SMKHP pada produk perikanan yang diekspor serta percepatan Ekspor produk perikanan di Kabupaten Bengkayang dengan melakukan pendirian UPI yang berbadan hukum dan tersertifikasi oleh BPPMHKP (SKP dan HACCP). Dilakukan juga penerahan Surat Pemberitahuan Rencana Program Pembangunan Kampung Nelayan Merah Putih.	Erlianus	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Primer, Bapak Aris Sugiarto, S.Pi	<b>Tuntas</b>
Tatap Muka	27 Mei 2025	Pada 27 Mei 2025, Badan Mutu KKP Pontianak, menerima kunjungan dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dalam rangka Pembinaan Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB) dan Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) kepada pelaku usaha diwilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat.	Hari	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Primer, Bapak Aris Sugiarto, S.Pi	<b>Tuntas</b>

Tatap Muka	10 Juni 2025	Pada tanggal 10 Juni 2025, PT. Welindo melakukan konsultasi terkait Persyaratan dan pengajuan SKP	Wiwin	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	<b>Tuntas</b>
Tatap Muka	11 Juni 2025	Pada tanggal 11 Juni 2025, PT. Tan Apri Megah Perkasa melakukan konsultasi terkait Persyaratan dan pengajuan SKP dan HACCP	Tan M. Apriyadi	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	<b>Tuntas</b>
Tatap Muka	24 Juni 2025	Pada tanggal 24 Juni 2025, PT. Mulia Satwa Mandiri melakukan konsultasi terkait Persyaratan dan pengajuan SKP	Desi	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja Manajemen Mutu, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi	<b>Tuntas</b>

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 tuntassemuanya,

### **5.2 Saran**

Pengelolaan pengaduan internal sudah cukup baik, dan dapatditingkatkan.

## LAMPIRAN

### KONSULTASI DAN PENGADUAN

- a. Calon unit pengolahan ikan berkonsultasi dengan Ketua tim Standardisasi metode dan Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan BPPMHKP Pontianak terkait persyaratan dan proses penerbitan sertifikat HACCP



- b. Informasi tentang permohonan penerimaan mahasiswa magang di laboratorium SKIPM Pontianak

