



# 2023

## LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

SEMESTER I 2023

**POLITEKNIK KELAUTAN DAN  
PERIKANAN SORONG**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG**

JALAN KAPITAN PATTIMURA, TANJUNG KASUARI - SUPRAU  
KOTAK POS 118 KOTA SORONG, PAPUA BARAT DAYA 98411  
E-MAIL : polteksorong@kcp.go.id WEBSITE : www.polikpsorong.ac.id

---

**PENYELESAIAN PENGADUAN PADA APLIKASI LAPOR**  
**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG**  
**SEMESTER I TAHUN 2023**

**A. Pendahuluan**

Reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan pada hakikatnya adalah perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani publik secara responsif dan sesuai dengan kebutuhan.

Tahun 2004, pemerintah telah menegaskan akan pentingnya penerapan prinsip-prinsip *cleangovernment* dan *good governance* yang secara *universal* diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, program utama yang dilakukan pemerintah adalah membangun aparatur negara melalui penerapan reformasi birokrasi. Dan pada tahun 2011, seluruh kementerian dan lembaga (K/L) serta pemerintah daerah (Pemda) ditargetkan telah memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi. Pada tahun 201A secara bertahap dan berkelanjutan, K/L dan Pemda telah memiliki kekuatan untuk memulai proses tersebut, sehingga pada tahun 2025, birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi dapat diwujudkan. Maka pada tahun 2025, Indonesia diharapkan berada pada fase yang benar-benar bergerak menuju negara maju.

Poiteknik Kelautan dan Perikanan Sorong yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi,

Kolusi, dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di bidang pengelolaan pendidikan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan maupun pengaduan yang disampaikan kepada instansi pelayan publik khususnya lingkup Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian hukum. Dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan tuntas, Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong terus memanfaatkan fitur Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Pemanfaatan aplikasi umum SPAN-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Bukan hanya dalam penggunaan aplikasi, pengelolaan juga menghadapi tantangan yang tak mudah. Pentingnya komitmen pimpinan memberdayakan sumberdaya manusia merupakan modal dasar terlaksananya pengelolaan pengaduan melalui SPAN-LAPOR yang baik dan sesuai dengan ketentuan. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan aplikasi tersebut.

Dengan aplikasi SPAN-LAPOR diharapkan dapat dimaksimalkan penggunaannya di lingkungan Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang baik pada aplikasi LAPOR juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan. Diharapkan dengan laporan ini dapat menjadikan bahan pengambilan kebijakan oleh berbagai pihak.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- A. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan;

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan melalui SPAN-LAPOR adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong kepada Kepala Biro Humas, Hukum, dan Kerja Sama Kementerian Kelautan dan Perikanan selaku Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kementerian Kelautan dan Perikanan atas kinerja pengelolaan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan melalui SPAN-LAPOR adalah untuk melaporkan dan mengevaluasi kinerja penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong.

### **D. Perkembangan Penanganan Pengaduan pada Aplikasi LAPOR**

Berdasarkan saluran pengaduan SPAN-LAPOR pada periode Semester I Tahun 2023 untuk Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong yakni nihil pengaduan. Secara rinci data disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Status Tindak Lanjut Pengaduan pada Aplikasi LAPOR Januari s.d. Juni 2023

Satuan Kerja	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong	-	-	-	-

## E. Evaluasi dan Rekomendasi

Dapat dilihat pada data rekapitulasi tindak lanjut LAPOR pada periode Januari sampai dengan Juni 2023 disimpulkan bahwa satuan kerja Politeknik KP Sorong Nihil laporan pengaduan. Namun demikian, untuk meningkatkan kualitas pengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR tetap dilaksanakan peninjauan langsung pengelolaan pengaduan ke seluruh satuan kerja dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala.

## F. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap satuan kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan dan pimpinan harus secara rutin memberikan *knowledge sharing* kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit eselon I.

Laporan penyelesaian pengaduan masyarakat pada aplikasi LAPOR Semester I Tahun 2023 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diamanahkan dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja Tim Pengelola Pengaduan pada Politeknik KP Sorong

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan .

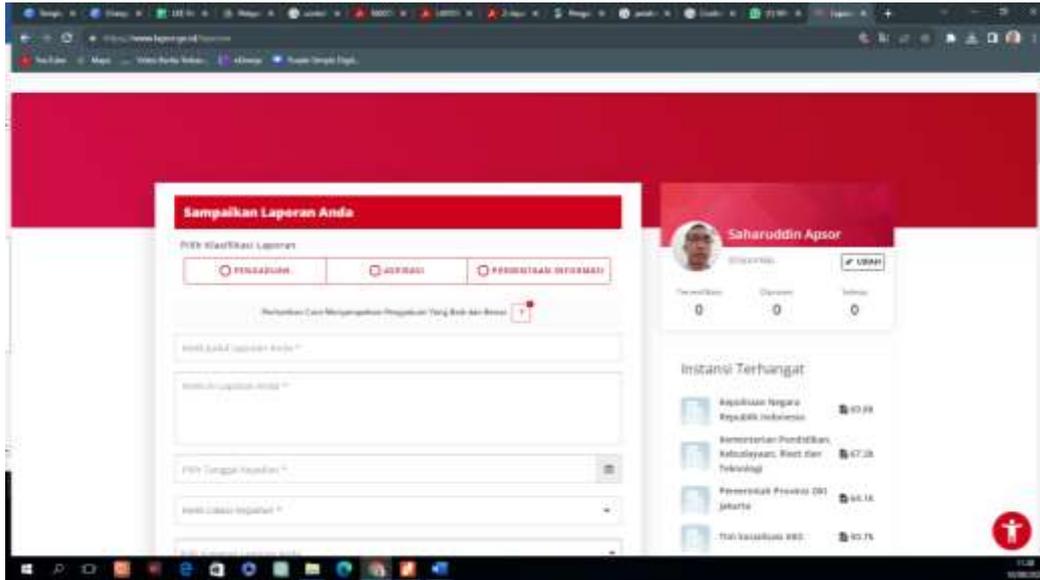
Dibuat di Sorong  
Pada tanggal 29 Juni 2023

Direktur



Muhammad Ali Ulat, M.Si  
NIP. 19630823 199203 1 001

## LAMPIRAN



Dasboard Aplikasi SPAN LAPOR Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong

