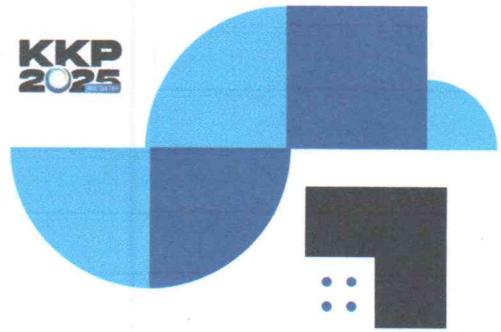




KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

panganbiru

KKP
2025



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

Sekolah Usaha Perikanan
Menengah (SUPM) Tegal



BerAKHLAK  EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA EMAS 
Berakhlak dalam pelayanan, ikutserta dalam kompetensi
harmonis, loyal, dapat kolaboratif

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat di Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal semester I Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan di SUPM Tegal.

Demikian laporan ini dibuat, Saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan untuk penyempurnaan pelaksanaan kegiatan di masa mendatang. Semoga laporan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Maksud Dan Tujuan	5
1.3 Dasar Hukum	5
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	6
2.1 Pengaduan Masyarakat	6
2.1.1 Definisi Pengaduan Masyarakat	6
2.1.2 Tim Penanganan Pengaduan	7
2.1.3 Mekanisme Penanganan Pengaduan	8
2.1.4 Saluran Pengaduan Masyarakat	8
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Hasil Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat	10
BAB IV PENUTUP	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi publik dalam mengawasi serta memberikan masukan terhadap kinerja instansi pemerintah, termasuk lembaga pendidikan seperti Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal. Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau informasi mengenai penyimpangan, ketidaksesuaian layanan, ataupun perilaku yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku di lingkungan sekolah. Pengelolaan pengaduan yang baik mencerminkan transparansi dan akuntabilitas institusi dalam melayani masyarakat.

SUPM Tegal sebagai institusi pendidikan kejuruan di bidang perikanan memiliki peran strategis dalam mencetak tenaga profesional yang siap terjun ke dunia kerja. Oleh karena itu, mutu layanan dan integritas penyelenggara pendidikan menjadi aspek penting yang harus dijaga. Seiring meningkatnya perhatian publik terhadap kualitas layanan dan tata kelola yang bersih, pengaduan masyarakat menjadi indikator awal dalam mengidentifikasi potensi permasalahan yang harus segera ditangani.

Pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan SUPM Tegal berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur hak dan kewajiban pengguna layanan serta kewajiban penyelenggara layanan publik untuk memberikan tanggapan terhadap pengaduan. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (SP4N) juga menjadi acuan dalam membangun sistem pengaduan yang terintegrasi, mudah diakses, dan responsif.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima oleh SUPM Tegal dari masyarakat pada Bulan Januari sampai Juni 2025. Laporan ini juga bertujuan untuk mendokumentasikan setiap proses penanganan pengaduan, mulai dari penerimaan, verifikasi, investigasi, hingga penyelesaian. Dengan adanya laporan ini, diharapkan SUPM Tegal dapat terus meningkatkan kualitas layanannya serta membangun budaya kerja yang responsif

dan profesional dalam menghadapi dinamika yang berkembang di tengah masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan (TPP) di lingkungan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini adalah guna menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan Tim Penanganan Pengaduan (TPP) di lingkungan Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang -undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Iembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Iembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/OS/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan di Ungkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Surat Kepala SUPM Tegal Nomor B.102/SUPM.TGL/TU.110/I/2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Usulan Nama Anggota Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Lingkup UPT.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Pengaduan Masyarakat

2.1.1 Definisi Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa setiap pengguna layanan berhak menyampaikan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Mengacu pada pasal tersebut, dapat diketahui bahwa setiap masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggara layanan publik. Oleh sebab itu, telah dirumuskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan definisi pengaduan sebagai penyampaian keluhan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prinsip, prosedur, atau standar pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan ungkapan ketidakpuasan atau keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar, prosedur, atau peraturan yang berlaku, yang disampaikan melalui media tertentu baik secara lisan maupun tertulis, dengan tujuan untuk memperoleh perbaikan layanan atau penyelesaian masalah.

Pengadu atau dalam hal ini merupakan masyarakat, adalah pengguna layanan maupun masyarakat yang memiliki keterkaitan atau perhatian terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh SUPM Tegal baik secara perseorangan maupun lembaga. Proses pengaduan dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai media yang ditawarkan. Hal-hal yang menjadi topik pengaduan dapat berkaitan dengan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan maupun pelanggaran kode etik, sarana prasarana penunjang pelayanan, aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan peserta didik, maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal.

Pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas di SUPM Tegal, membangun kepercayaan masyarakat, serta mencegah dan mengurangi adanya potensi penyimpangan di SUPM Tegal.

2.1.2 Tim Penanganan Pengaduan

Pelaksanaan evaluasi pengaduan masyarakat ini dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan (TPP) yang telah ditetapkan dan disahkan oleh Kepala SUPM Tegal dalam Surat Kepala SUPM Tegal Nomor B.102/SUPM.TGL/TU.110/I/2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Usulan Nama Anggota Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Lingkup UPT atau sesuai Gambar 1.

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
SEKOLAH USAHA PERIKANAN MENENGAH TEGAL**
JALAN MARTOLOYO KOTAK POS 02 TEGAL 52122
TELEPON (0233) 356246 FAKSIMILE (0233) 320817
LAMAN www.bppsdm.go.id SUREL surel.bppsdm@bppsdm.go.id

Nomor	:	B.102/SUPM.TGL/TU.110/I/2025	16 Januari 2025
Sifat	:	Segera	
Lampiran	:	-	
Hal	:	Usulan Nama Anggota Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Lingkup UPT	

Yth. Sekretaris Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM KP
Kementerian Kelautan dan Kelautan
di Jakarta

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Kelautan dan Perikanan Nomor : B.94/BPPSDM.1/TU.110/I/2025, tanggal 08 Januari 2025, Hal : Usulan Nama Anggota Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Lingkup UPT .
Sehubungan dengan hal tersebut, kami usulkan 5 (lima) orang pegawai,
sebagai berikut :

No.	Nama / NIP	Pangkat/ Gol.	Jabatan
1	Hans Sumarno, S.Pi 198102222008041003	Pembina Tk.I - IV/b	Guru Madya
2	Ubaidillah, S.Pd 197010112002121001	Pembina TK.I - IV/b	Guru Madya
3	Dewi Fitriyani Ariestyaningsih,S.M 198803162009102001	Penata Muda - III/a	Pengelola kepegawaian
4	Mujib Rohman,S.Pd 197202172003121002	Penata - III/c	Pengelola Data
5	Deni Reksa 200001212022031004	Pengatur Muda - II/a	Pengadministrasi Humas

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala SUPM Tegal,



Henry Iskandar Madyantoro

Gambar 1. Surat Dinas Usulan Nama Anggota Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Lingkup UPT

2.1.3. Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat

Mekanisme penanganan Pengaduan Masyarakat pada Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 178/BRSDM-SUPMTGL/TU.210/2/2019 tanggal 22 Februari 2019 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Gambar 2.

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu Baku			
	Kasubag TU	Kepala Sekolah	Tim Pengaduan	Masyarakat	Panitia Ankapin II dan Atkapin II	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
Pembuatan SK panitia	Ya					Memorandum	60 menit	Disposisi	
Penyerahan SK panitia untuk ditandatangani						Memorandum	10 menit	Disposisi	
Pemberian SK panitia kepada Tim Pengaduan Masyarakat						SK Panitia	5 menit	Disposisi	
Pengaduan							10 menit		
Pencatatan pengaduan						Buku catatan pengaduan	5 menit	Catatan pengaduan	
Penanganan pengaduan						Alat tulis	20 menit	Hasil penanganan pengaduan	
Jumlah waktu pelaksanaan							110 menit		

Gambar 2. SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

2.1.4. Saluran Pengaduan Masyarakat

Penyampaian aduan oleh masyarakat dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yang disediakan oleh Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal, yaitu:

1. Telepon atau pesan singkat elektronik ke nomor 082147881487
2. Datang secara langsung ke SUPM Tegal, Jl. Martoloyo Nomor 22, Kelurahan Mintaragen, Kecamatan Tegal Timur, Kota Tegal.
3. Menulis laporan pengaduan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di Ruang Pelayanan Publik SUPM Tegal.
4. Mengirimkan pesan elektronik melalui email supm.tegal@kkp.go.id
5. Mengunjungi website dengan laman www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id
6. Melalui sarana pengaduan yang disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan sebagai berikut:

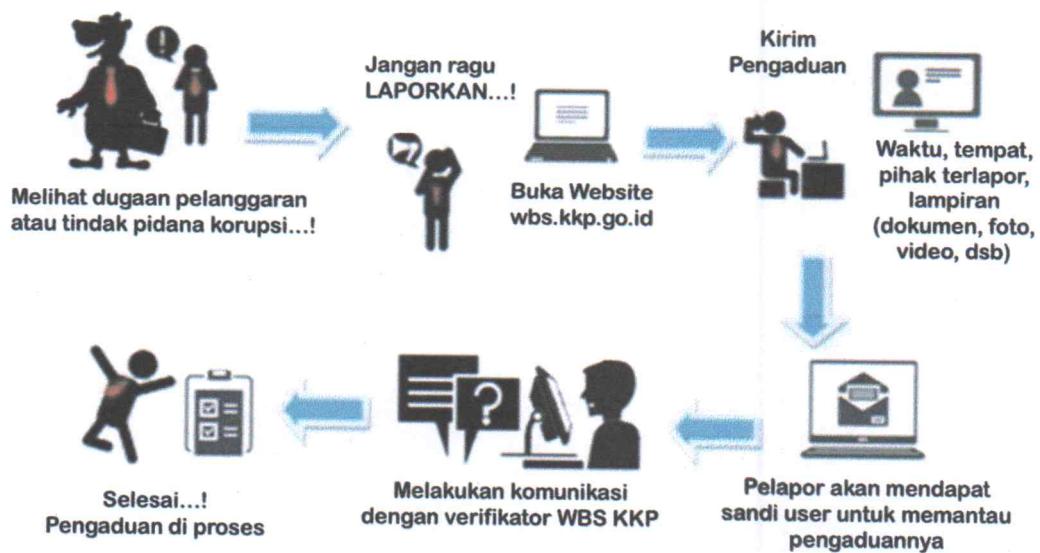
- Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708
- Surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id
- Telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011
- Surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan Alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP di masing-masing unit kerja Eselon I atau UPT di lingkungan Kementerian;
- Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Penanganan Pengaduan di Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal dilakukan melalui mekanisme penanganan pengaduan sebagai berikut:

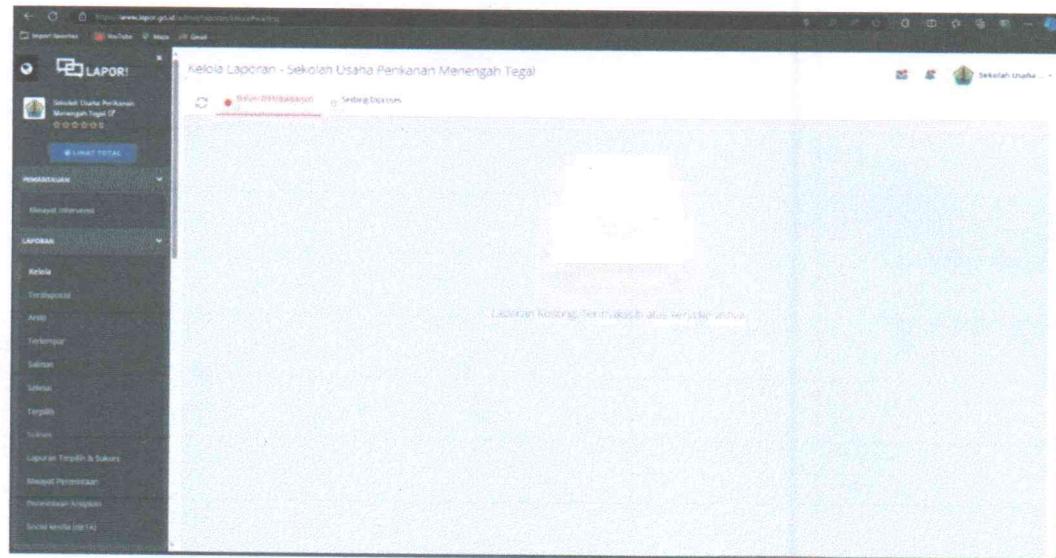


Gambar 3. Alur Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Sekolah Usaha Perikanan Menengah Tegal pada Periode Semester I Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan yang masuk melalui saluran resmi pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1.	SMS/WhatsApp	0
2.	Tim Penanganan Pengaduan	0
3.	Surat	0
4.	Kotak Pengaduan	0
5.	Email	0
6.	Faximile	0
7.	Aplikasi LAPOR!	0

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat



Gambar 4. Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Aplikasi LAPOR!

Berdasarkan data di atas, dapat disampaikan bahwa selama Januari-Juni 2025 atau selama Semester I Tahun 2025, tidak terdapat laporan pengaduan masyarakat yang masuk atau diterima oleh seluruh saluran resmi pengaduan yang telah disediakan SUPM Tegal. Tidak adanya jumlah pelapor dalam kurun waktu enam bulan atau selama satu semester dapat diartikan bahwa selama menjalankan tugasnya, segenap petugas pelayanan publik di SUPM Tegal telah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang merasakan pelayanan publik di SUPM Tegal merasa puas dan nyaman dalam memperoleh pelayanan selama mengajukan permohonan informasi publik di SUPM Tegal.

BAB IV

PENUTUP

Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat di Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal ini telah disusun sebagai alat untuk mengukur hasil kinerja Tim Penanganan Pengaduan (TPP) serta menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja maupun perbaikan penyusunan laporan berikutnya. Seluruh data yang dituangkan dalam laporan ini sesuai dengan kondisi riil pada saluran resmi dan kondisi lapangan di SUPM Tegal.