



**LAPORAN PENGADUAN APLIKASI
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE (LAPOR)
SEMESTER I**



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

**BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BADAN PENVULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

2025

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar belakang

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Padahal Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintah pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggaraan pemerintahan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang memasuki tahun keenam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran.

Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan sebagai akibat ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan (BRPPUPP) tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

Disamping itu, pelayanan publik di Indonesia yang berkualitas dan berkeadilan dapat diwujudkan oleh pemerintah, salah satunya dengan melaksanakan penanganan pengaduan yang terintegrasi. Pemerintah telah mengeluarkan aplikasi atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan mengenai pelayanan publik tertentu.

Aplikasi LAPOR ini memiliki beberapa saluran komunikasi yaitu dapat diakses melalui website www.lapor.go.id, sms, email, dan aplikasi mobile pada smartphone.

I.2. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan.

2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

1.3. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2017 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat hingga Semester I tahun 2025 adalah sebagai berikut:

The screenshot displays the LAPOR! mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with the LAPOR! logo and a user profile icon. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- Header:** Shows the name of the reporting entity, "Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan Palembang", and a rating of 0.00.
- Summary:** A table showing the status of reports: Total (0), Belum (0), Proses (0), and Selesai (0).
- Star Rating:** A section for star ratings from 1 to 5 stars, each with a count of 0 reports.
- Filters:** Two radio buttons for filtering reports: "Belum Ditindaklanjuti" (0 reports) and "Sedang Diproses" (0 reports).
- Search:** A search bar with the text "Cari Laporan" and a "Pencarian Lebih Lanjut" button.
- Buttons:** "Baru ke Lama" (New to Old) and a page number "10".
- Data:** A message "Data belum tersedia" (Data not available) is displayed in the center.
- Footer:** A "Kelola" (Manage) button and the text "SP4N - Laporan!" are visible at the bottom.

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Semester I tahun 2025 berlangsung tidak terdapat pengaduan dan saran melalui aplikasi LAPOR.

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan terus ditingkatkan melalui monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media digital dan media sosial BRPPUPP yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna layanan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respons yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada Semester I tahun 2025 bahwa tidak terdapat pengaduan dan saran melalui aplikasi LAPOR. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh aparatur di Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan tetap meningkatkan dan menjaga pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif tidak ditemukan serta pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Palembang, 1 Juli 2025

Kepala BRPPUPP



Ditandatangani
Secara Elektronik

Rezki Antoni S, S.Kel