

**LAPORAN MONEV
PENANGANAN PENGADUAN
TRIWULAN II TAHUN 2024**



**BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN
PERIKANAN AMBON BADAN RISET DAN SDM
KELAUTAN DAN PERIKANAN KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat Nya kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Monev Penanganan Pengaduan pada Triwulan II tahun 2024. Penyusunan laporan ini bermaksud untuk memberikan informasi dan gambaran atas kegiatan monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan pada Triwulan II tahun 2024. Selain itu juga sebagai acuan perbaikan untuk kegiatan BPPP kedepan.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dengan tulus dan ikhlas pada pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi ini. Disadari sepenuhnya bahwa isi dan penyajian laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan.

Akhir kata disampaikan semoga Laporan Monev Penanganan Pengaduan pada Triwulan II tahun 2024 bermanfaat bagi yang memerlukan.

Ambon, 02 Juli 2024

**Kepala Balai Pelatihan
dan Penyuluhan Perikanan
Ambon**



Abubakar

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

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. Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan pelayanan publik.

Laporan pengaduan masyarakat adalah data dan informasi tentang laporan pengaduan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu langkah rutin yang dilakukan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik yaitu melakukan survey laporan pengaduan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan BPPP Ambon berorientasi pada keutamaan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa bagi penyedia pelayanan publik.

1.2 Tujuan

1. Untuk memperoleh informasi masukan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BPPP Ambon.
2. Untuk mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik BPPP Ambon.
3. sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaikan layanan pengaduan masyarakat.

1.3 Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tatacara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan KKP pasal 38 kewajiban mengintegrasikan sistem penanganan pengaduan melalui www.lapor.go.id dan pesan singkat elektronik ke no 1708 dengan format: KKP (spasi) isi pengaduan dikirim ke 1708 (pasal 9 ayat (3) huruf (c));

7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2016 Tentang Pembangunan Integritas di Lingkungan Kementerian Kelautandan Perikanan.
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.56/PERMEN-KP/2020 tentang penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautandan Perikanan.

II. PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN

2.1 Prosedur Pengaduan

Prosedur pelaksanaan penanganan pengaduan adalah sebagai berikut :



Keterangan :

- Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Operator Pengaduan secara langsung dan tidak langsung.
- Tim Pengaduan menerima berkas dan Investigasi atau Klarifikasi Tertulis, Koordinasi dengan Instansi Terkait.
- Tim Pengaduan menindaklanjuti pengaduan.
- Tim Pengaduan Menjawab Penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada pemohon.
- Tim Pengaduan membuat Berita Acara Penyelesaian.

2.2 Tim Penanganan Pengaduan

Tim penanganan pengaduan berdasarkan Keputusan Kepala BPPSDM KP Nomor 203 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kelautan dan Perikanan di BPPP Ambon terdiri dari :

No.	Nama	Kedudukan Dalam Tim
1	Kepala Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon	Ketua
2	Rahmawati Umasugi	Wakil Ketua
3	Moh. Arief Hidayat	Sekretaris
4	Fajar Ren-El	Anggota
5	Tri Yuli Nugrahanto	Admin UPP UPT

2.1 Sarana Pengaduan

Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan antara lain:

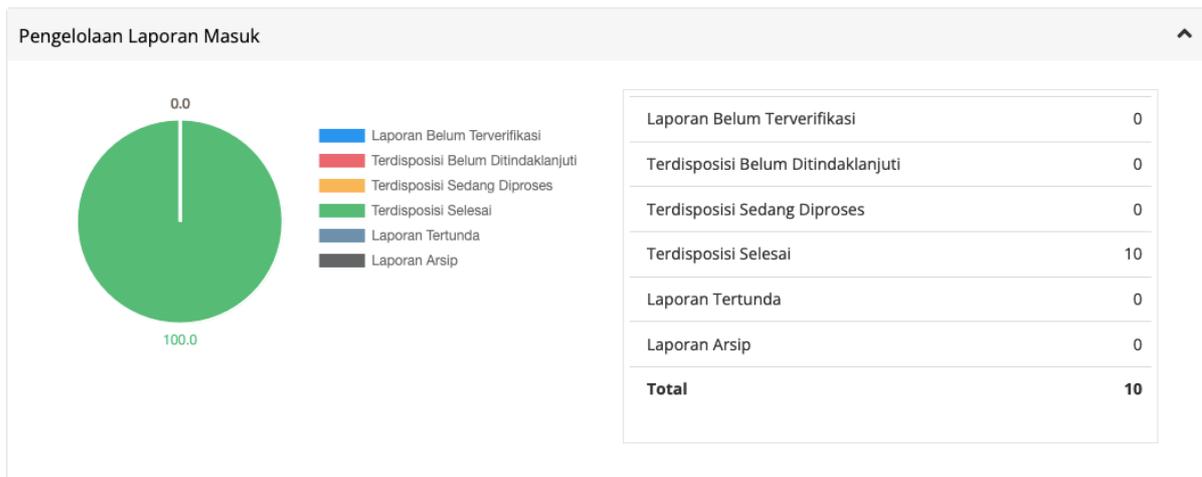
- Ruang Pelayanan/Ruang Publik yang berada didepan kantor BPPP Ambon Jalan Martha Alfons Poka Kec. Teluk Ambon Kota Ambon.
- Kotak Pengaduan yang berada diarea ruang pelayanan publik
- Pelayanan Langsung melalui telepon/sms/wa pada no. Hp. 082133999788
- Website www.lapor.go.id
- Aplikasi SiPintar BPPP Ambon yang dapat diunduh di Playstore Android

2.2 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

BPPP Ambon memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan pelayanan pelatihan dan penyuluhan maupun permintaan informasi terkait pelaksanaan pelatihan dan penyuluhan KP. Secara umum, layanan pengaduan dan permintaan informasi yang masuk diinput pada website LAPOR oleh Admin UPP selama bulan April sampai dengan Juni 2024 sebagaimana pada tabel dibawah ini

Tracking ID	Tanggal Laporan Masuk	Waktu Laporan Masuk	Nama Pelapor	Judul Laporan	Isi Laporan Akhir	Sumber Laporan	Pengelola Laporan	Admin yang Melakukan Disposisi	Tanggal Disposisi	Waktu Disposisi	Tanggal Laporan Selesai	Tanggal Terdisposisi	Instansi Terdisposisi	ID Instansi	Status Laporan	Status
7909792	28 Jun 2024	15:15:13	Arief Hidayat	Permintaan Informasi	Informasi Jadwal Pelatihan Online	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:15:15	25 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909840	28 Jun 2024	15:27:16	Arief Hidayat	PERMINTAAN INFORMASI	PERMINTAAN INFORMASI	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:27:19	25 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909846	28 Jun 2024	15:31:19	Arief Hidayat	PERMINTAAN INFORMASI	PERMINTAAN INFORMASI	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:31:21	30 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909849	28 Jun 2024	15:35:21	Arief Hidayat	PERMINTAAN INFORMASI	Membuat Sertifikat BST	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:35:23	25 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909855	28 Jun 2024	15:37:32	Arief Hidayat	Permintaan Informasi	Persyaratan Revalidasi BST	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:37:35	23 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909867	28 Jun 2024	15:40:49	Arief Hidayat	Permintaan Informasi	Informasi Tentang Pelatihan BST	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:40:51	23 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909876	28 Jun 2024	15:43:31	Arief Hidayat	Permintaan Informasi	Informasi Kuota Pelatihan BST	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:43:33	25 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909885	28 Jun 2024	15:45:23	Arief Hidayat	Permintaan Informasi	Informasi Revalidasi BST	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:45:26	23 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909894	28 Jun 2024	15:49:39	Arief Hidayat	Permintaan Informasi	Informasi Pelatihan BST	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:49:42	23 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai
7909900	28 Jun 2024	15:51:28	Arief Hidayat	Permintaan Informasi	Informasi Tentang Jadwal Pelatihan BST	Tatap Muka	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Bppp Ambon	28 Jun 2024	15:51:30	25 Jul 2024	28 Jun 2024	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon	129612	Ditutup oleh Sistem	Selesai

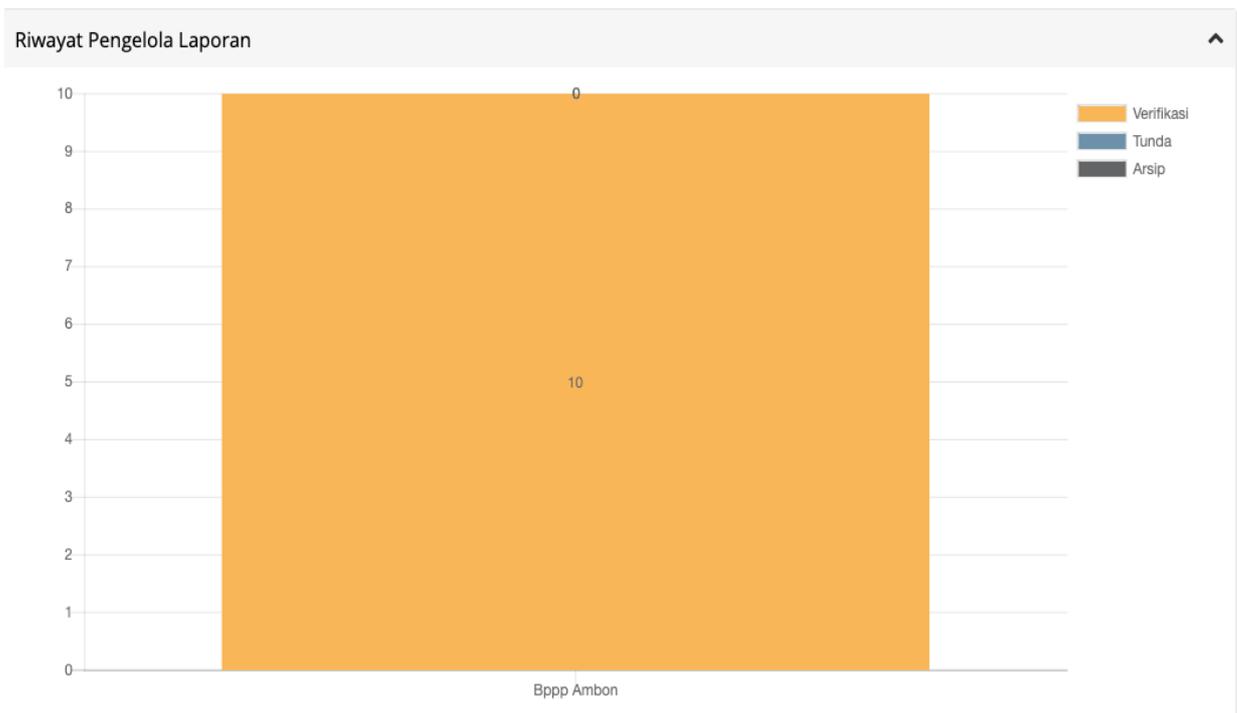
Sedangkan seluruh laporan yang masuk pada website LAPOR telah ditindaklanjuti oleh Admin UPP sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.



III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

3.1 Prosedur Pengaduan

Pelaksanaan penanganan pengaduan telah sesuai dengan prosedur pengaduan yang telah ditetapkan sehingga kecepatan pengelolaan pengaduan sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat pada website LAPOR terkait Riwayat pengelolaan laporan pada gambar dibawah ini



3.2 Tim Penanganan Pengaduan

Tim penanganan pengaduan BPPP Ambon yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala BPPSDM KP Nomor 203 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kelautan dan Perikanan di BPPP Ambon telah melakukan tugasnya sesuai dengan kedudukan dalam tim, Seluruh laporan baik yang bersifat pengaduan maupun permintaan informasi secara cepat ditindaklanjuti oleh tim, namun informasi terkait pelaksanaan pelatihan BST masih perlu disosialisasikan secara masiv kepada masyarakat.

3.3 Sarana Pengaduan

Sarana pengaduan berupa Kotak Pengaduan Ruang Pelayanan/Ruang Publik, Pelayanan Langsung melalui telepon/sms/wa, Website LAPOR dan Aplikasi SiPintar BPPP Ambon telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sarana tersebut rutin dilakukan perawatan dan pengecekan setiap hari untuk mengetahui adanya pengaduan atau permintaan informasi yang masuk melalui masing-masing sarana tersebut.

3.4 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan

Pelaksanaan penanganan pengaduan telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan mulai dari pengecekan sarana pengaduan secara rutin, input data pelaporan atau permintaan informasi yang masuk melalui masing-masing sarana tersebut serta menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut sesuai dengan waktu yang telah.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Pengaduan Masyarakat selama Triwulan II tahun 2024 terdapat 5 laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan (Jenis pengaduan yaitu Permintaan Informasi) yang diterima Ruang pelayanan pengaduan/Ruang Publik dan telah diinput dan ditindaklanjuti pada website LAPOR oleh Admin UPP BPPP Ambon.

4.1 Rekomendasi

Merujuk dari laporan pengaduan pengguna jasa layanan berupa Permintaan Informasi kepada BPPP Ambon, maka perlunya dilakukan penyebaran informasi secara masiv satu bulan 4 kali oleh Tim Pelayanan publik melalui akun media sosial BPPP Ambon diantaranya Facebook, Instagram, twitter serta sosialisasi secara langsung kepada masyarakat oleh Penyuluh Perikanan di Wilayah kerja Balai.

4.2 Tindaklanjut

Berdasarkan rekomendasi penanganan pengaduan pada Triwulan I Tahun 2024 yaitu Pelaksanaan peningkatan kompetensi melalui pelatihan terkait peningkatan kompetensi penanganan pengaduan, maka BPPP Ambon telah menindaklanjuti rekomendasi tersebut dengan menyurati Plt. Sekretaris BPPPSDMKP Perihal Permohonan Mengikuti Diklat Penanganan Pengaduan pada tanggal 29 Juni 2024 (surat Terlampir)

Lampiran



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
SALAH PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN AMBON
JALAN SAMPRA ALFONS, POKA, TELUK AMBON KOTA, PUS 47222
TELEPON (0911) 32716, FAKS/BALE (0911) 32716, LAMPAH
www.kelautan.go.id - Email: www.ambon@kpr.go.id

Nomor : B.1224/SP/PP/AMB/KP/520/VS/0024 28 Juni 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu lembar
HD : Perencanaan Mengikuti Diklat Penanganan Pengaduan

Yh. Pl. Sekretaris SP/PP/AM/KP
Jl. Medan Merdeka Timur
GMB III Lantai 7, Jakarta Pusat

Dalam rangka peningkatan kualitas tim yang menangani penanganan pengaduan pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon, bersama ini kami mohon agar sekiranya ada kegiatan diklat/bimtek terkait dengan hal tersebut maka tim penanganan pengaduan di BPPP Ambon bisa dibangkitkan kompetensinya melalui kegiatan diklat/bimtek baik secara luring maupun daring. Adapun tim penanganan pengaduan pada BPPP Ambon adalah sebagaimana terlampir.

Atas perhatian dan perkenaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pelatihan dan
Penyuluhan Perikanan Ambon,



Perencanaan
Sumber Manusia

Atasahat

Tembusan:
Pl. Kepala Pusat Pelatihan KP di Jakarta.

Screenshoot Website LAPOR

The screenshot displays the LAPOR website interface. On the left is a dark sidebar with the LAPOR! logo and a list of menu items: PEMANTAUAN (with sub-item Riwayat Intervensi), LAPORAN (with sub-items Kelola, Terdisposisi, Arsip, Terlempar, Salinan, Selesai, Terpilih, Sukses, Laporan Terpilih & Sukses, and Riwayat Permintaan), and a LIHAT TOTAL button. The main content area is titled 'Laporan Selesai - Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan ...'. It features a search bar with the text 'tracking id / isi / pelapor', a 'Pencarian Lebih Lanjut' dropdown, a sorting option 'Urutkan dari perubahan (baru ke lama)', and a 'Tampilkan 10' dropdown. Two report entries are visible, both from user 'Arief Hidayat' on 25 Mar, 11:24, with status 'Ditutup oleh Sistem'. The first entry, ID #7612509, is titled 'Permintaan Informasi' and contains 'Jadwal Pelatihan BST' with a 'FORM LAPORAN P.' attachment. The second entry, ID #7612501, is also titled 'Permintaan Informasi' and contains 'Persyaratan BST' with a 'FORM LAPORAN P.' attachment. Both entries show a timestamp of 6 Apr, 12:01 and a status 'Belum dinilai pelapor'.

Bukti screen shoot Layanan Pengaduan BPPP
Ambon Triwulan II 2024