

**DOKUMEN PENGADUAN/KONSULTASI
MASYARAKAT SEMESTER I
TAHUN 2025**



**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR SUNGAI GELAM
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT) Sungai Gelam merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik berupa jasa Bantuan Pemerintah, Penjualan Ikan Konsumsi, Pelatihan siswa/i Magang, dan Uji Laboratorium. BPBAT Sungai Gelam secara berkesinambungan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dan reformasi birokrasi yang telah dicanangkan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT SG) Sungai Gelam merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi BPBAT Sungai Gelam. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan BPBAT Sungai Gelam, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam upaya BPBAT Sungai Gelam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan BPBAT Sungai Gelam yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan oleh pegawai BPBAT Sungai Gelam dan tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BPBAT Sungai Gelam, Kepala BPBAT Sungai Gelam telah menetapkan Tim Penanganan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat. Dengan adanya tim tersebut diharapkan dapat tertangani pengaduan – pengaduan dari masyarakat sehingga meningkatkan reputasi BPBAT Sungai Gelam.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh Pegawai dan/atau masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan BPBAT Sungai Gelam.

Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

How: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun bentuk pengaduan masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dan lainnya dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

A. Pengaduan secara langsung.

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada BPBAT Sungai Gelam atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPBAT Sungai Gelam. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat

B. Pengaduan secara tidak langsung.

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: a. Short Message Service (SMS); b. Whatsapp; c. Surat Elektronik E-mail d. Telepon; e. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, dan; f. Kotak Pengaduan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari:

- A. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pengujian laboratorium, permohonan cetak sertifikat LHU, dan lain-lain
- B. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2. Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan Masyarakat

- a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan dan terlapor;
 - f. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor
 - e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. Menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah;
 - b. Menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. Menjalani kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. Menggalang rasa kebersamaan;
 - c. Menghargai perbedaan pendapat;
 - d. Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

BAB III

Gambaran umum pengaduan

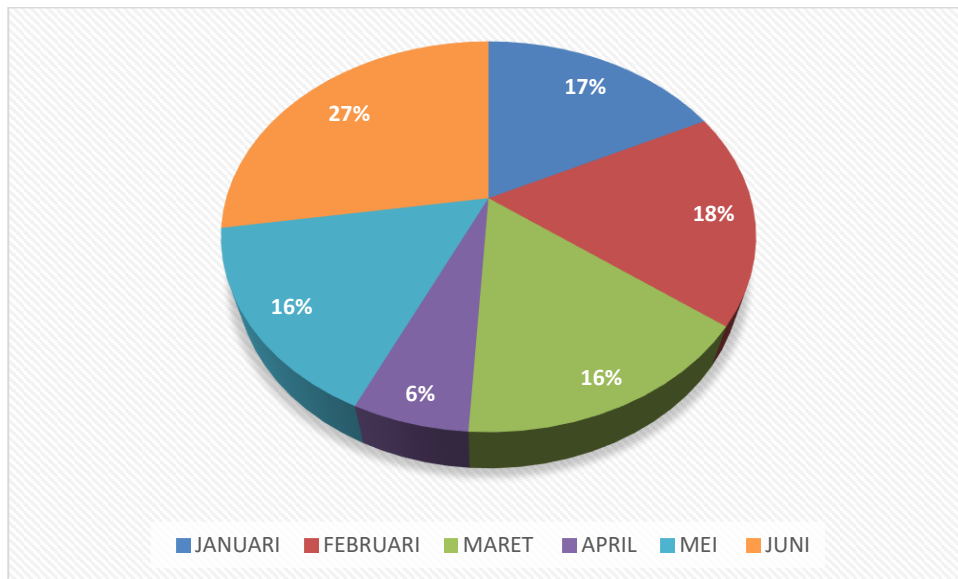
Sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, BPBAT Sungai Gelam sebagai badan publik telah secara berkesinambungan dan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup BPBAT Sungai Gelam. BPBAT Sungai Gelam sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang telah menerapkan pola pelayanan terpadu mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna jasa BPBAT baik mahasiswa, Instansi maupun masyarakat umum. BPBAT Sungai Gelam telah mengimplementasikan pelayanan prima khususnya di bidang pelayanan Jasa ,laboratorium dan berbagai layanan kepada semua pengguna BPBAT Sungai Gelam.

Di Semester I Tahun 2025, BPBAT Sungai Gelam telah menerima 51 pengaduan/konsultasi masyarakat yang semua bersifat informatif (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa hampir seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai layanan Bantuan Pemerintah berupa Bantuan Benih Ikan dan Layanan Informasi Harga Benih /Calon Induk.

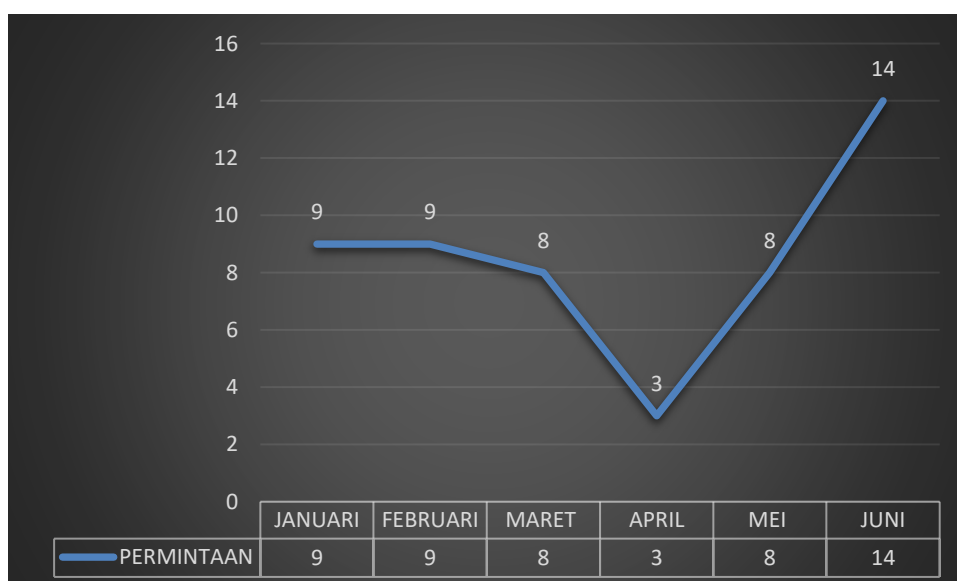
Tabel 1. Data tindak lanjut pengaduan semester I 2025

No	Bulan	Jumlah	Klasifikasi Pengaduan	Status
1	Januari	9	Informatif (konsultasi Magang, Info Harga Benih dan Calon Induk, Konsultasi Cara Budidaya Ikan Air Tawar)	Tuntas
2	Februari	9		
3	Maret	8		
4	April	3		
5	Mei	8		
6	Juni	14		
	Total	51		
Persentase penyelesaian				100 % Tuntas

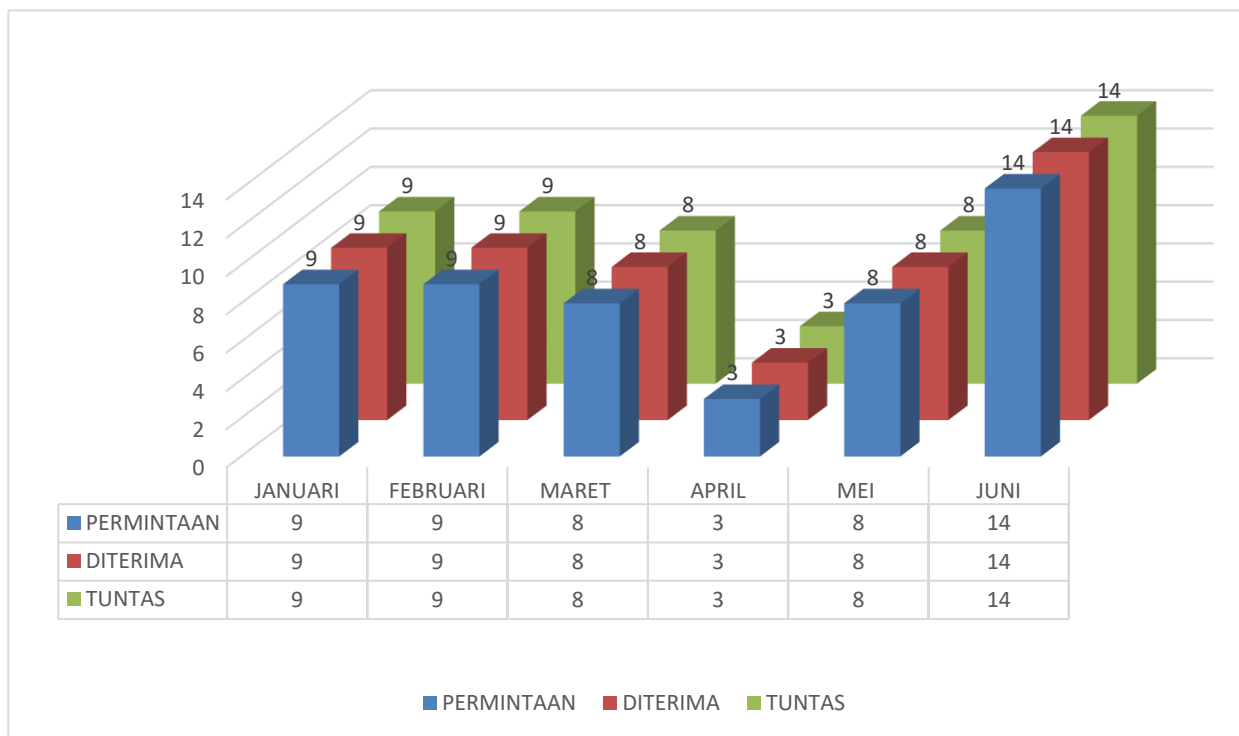
Infografis persentase pengaduan semester I Tahun 2025



Trend grafik pengaduan menurun hingga akhir tahun, bisa dilihat pada grafik dibawah



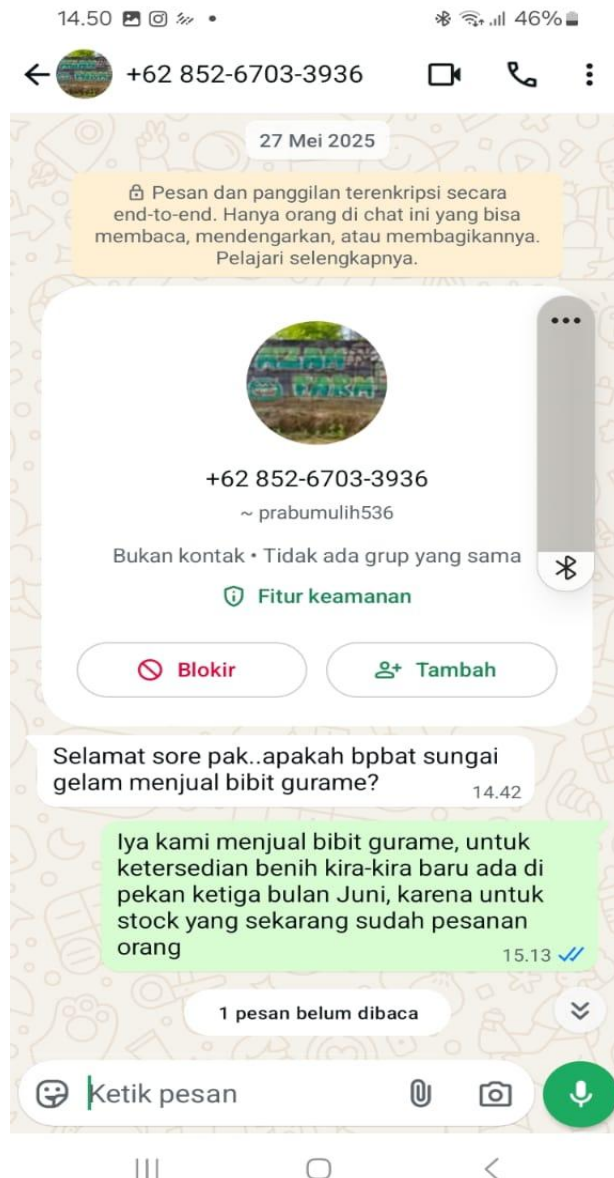
Sedangkan tingkat penanganan dan penyelesaian pengaduan mencapai 100%, artinya semua aduan dan permintaan informasi sepenuhnya tuntas, dengan jangka waktu penyelesaian 1-2 kerja. seperti yang tergambar pada histogram di bawah



Pengaduan yang sifat nya informatif sudah langsung ditindak lanjuti sampai Tuntas dengan jangka waktu penyelesaian paling berkisar 1-2 hari kerja

Lampiran

Dokumentasi Tindak Lanjut Pengaduan/konsultasi Offline yang sifat nya informatif

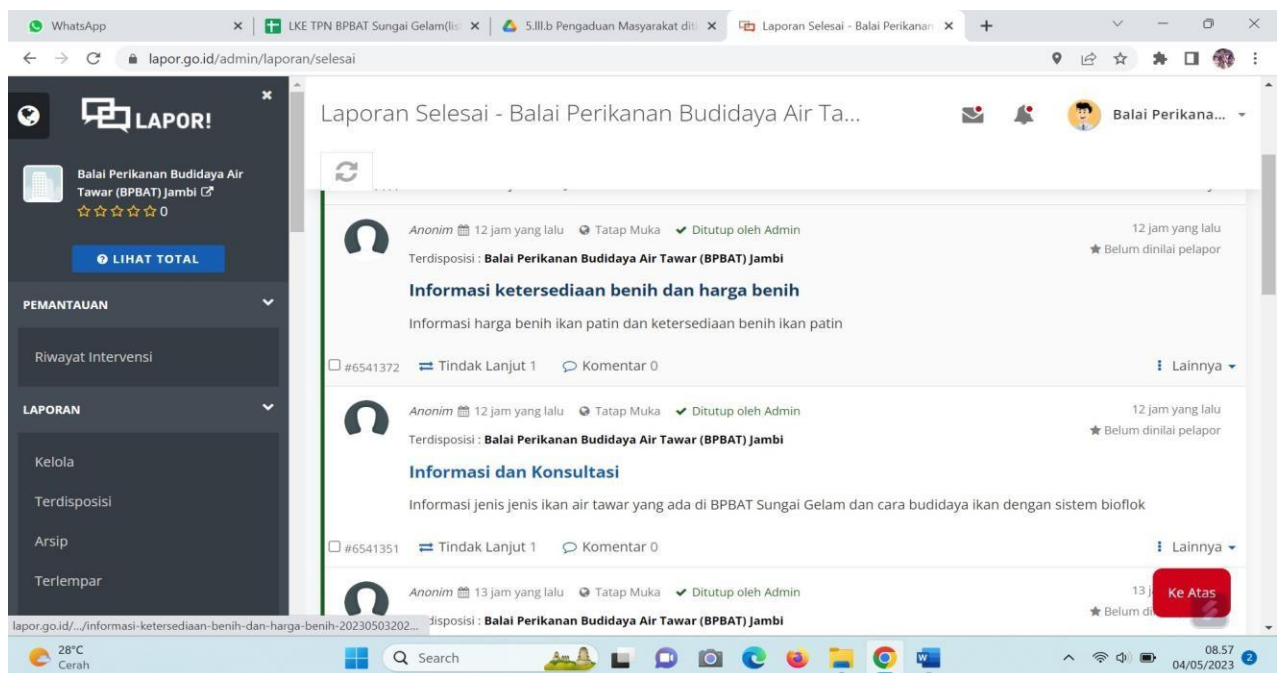








Dokumentasi Tindak Lanjut Pengaduan/konsultasi Online



WhatsApp x LKE TPN BPBAT Sungai Gelam(li... x 5.Illib Pengaduan Masyarakat di... x Laporan Selesai - Balai Perikanan x +

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

LAPOR!

Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT) Jambi 0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Laporan Selesai - Balai Perikanan Budidaya Air Ta...

12 jam yang lalu • Tatap Muka • Ditutup oleh Admin

Terdisposisi : Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT) Jambi

Informasi ketersediaan benih dan harga benih

Informasi harga benih ikan patin dan ketersediaan benih ikan patin

#6541372 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

12 jam yang lalu • Tatap Muka • Ditutup oleh Admin

Terdisposisi : Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT) Jambi

Informasi dan Konsultasi

Informasi jenis jenis ikan air tawar yang ada di BPBAT Sungai Gelam dan cara budidaya ikan dengan sistem bioflok

#6541351 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

13 jam yang lalu • Tatap Muka • Ditutup oleh Admin

Ke Atas

lapor.go.id/_/informasi-ketersediaan-benih-dan-harga-benih-20230503202... Terdisposisi : Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT) Jambi

28°C Cerah

Search

08.57 04/05/2023

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA : BPBAT SUNGAI GELAM
PERIODE BULAN FEBRUARI TAHUN 2023



No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Lindaklanjut		Keterangan
							Verifikasi	Pencarian	Uraian	Status	
1		Whatsapp	5 Feb 2023	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedianya benih ikan	Rudi	Dafael Day	Resti F	Koordinasi dengan Kepala divisi komoditas tentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pesanan konsumen	Tuntas	Tuntas
2		Unit Pelayanan	8 Feb 2023	Informasi Harga Uji Sampel	Informasi Uji sampel Makanan Olahan	Anisa	Dafael Day	Resti F	Koordinasi dengan Pihak Laboratorium terkait uji sampel makanan olahan dari ikan	Tuntas	Tuntas
3		Whatsapp	9 Feb 2023	Informasi Magang	Pihak Sekolah/Instansi Mengirimkan Surat Permohonan Magang	Poltek BONE	Dafael Day	Resti F	Membalas Surat dan sekolah dan menjelaskan SOP magang di BPBAT SG	Tuntas	Tuntas
4		Whatsapp	13 Feb 2023	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Melakukan pemesanan Benih Ikan Patin	Pem Rajaguguk	Dafael Day	Resti F	Koordinasi dengan divisi Komoditas Patin kapan tersedianya benih ikan patin sesuai pesanan Konsumen	Tuntas	Tuntas
5		Whatsapp	17-Feb-23	Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedianya benih ikan yang diinginkan	Awang	Dafael Day	Resti F	Koordinasi dengan divisi komoditas ikan nila kapan tersedianya benih ikan yang di pesan konsumen	Tuntas	Tuntas
6		Whatsapp	20-Feb-23	Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedianya benih ikan yang diinginkan	Awang	Dafael Day	Resti F	Koordinasi dengan divisi komoditas ikan nila kapan tersedianya benih ikan yang di pesan konsumen	Tuntas	Tuntas
7		Whatsapp	22 Feb 2023	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedianya benih ikan	Wulan	Dafael Day	Resti F	Koordinasi dengan Kepala divisi komoditas tentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pesanan konsumen	Tuntas	Tuntas

Ketua TPP

 Dafre Day S.P.M.S

Sungai Gelam, 28 Februari 2023
 Admin Pengaduan

 Resti Pebryen I.S.P

Penjelasan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan ID Tracking pengaduan pada aplikasi LAPORI
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: a. Permintaan Informasi; b. Pengaduan tidak berkejar pengawasan; c. Pengaduan berkejar pengawasan
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan email)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan untuk telaah
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, Pending, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA : BPBAT SUNGAI KELAM
PERIODE BULAN MARET TAHUN 2023

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindak Lanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1		Whatsapp	3 Mar 2023	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedianya benih ikan	Rafiqo	Dafzul Day	Resti F	Koordinasi dengan Kepala divisi komoditas terentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pesanan konsumen	Tuntas	Tuntas
2		Unit Pelayanan	8 Mar 2023	Informasi Harga Uji Sampel	Informasi Uji sampel Makanan Olahan	Sakirman	Dafzul Day	Resti F	Koordinasi dengan Pihak Laboratorium terkait uji sampel makanan olahan dari ikan	Tuntas	Tuntas
3		Whatsapp	9 Mar 2023	Informasi Magang	Pihak Instansi Mengirimkan Surat Permohonan Magang	Elka	Dafzul Day	Resti F	Membalas surat dari sekolah dan menjelaskan SOP magang di BPBAT SG	Tuntas	Tuntas
4		Whatsapp	03 Mar 2023	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Melakukan pemesanan Benih Ikan Patin	Feri Rajaguguk	Dafzul Day	Resti F	Koordinasi dengan divisi Komoditas Patin kapan tersedianya benih ikan patin sesuai pesanan Konsumen	Tuntas	Tuntas
5		Whatsapp	20-Feb-23	Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedianya benih ikan yang diinginkan	Akwang	Dafzul Day	Resti F	Koordinasi dengan divisi komoditas Benih ikan kapan tersedianya benih ikan yang di pesan konsumen	Tuntas	Tuntas
6		Whatsapp	20-Feb-23	Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedianya benih ikan yang diinginkan	Akmal	Dafzul Day	Resti F	Koordinasi dengan divisi komoditas Benih ikan kapan tersedianya benih ikan yang di pesan konsumen	Tuntas	Tuntas
7		Whatsapp	28 Feb 2023	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedianya benih ikan	Andianayati	Dafzul Day	Resti F	Koordinasi dengan Kepala divisi komoditas terentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pesanan konsumen	Tuntas	Tuntas

Ketua TPP

 Dafzul Day, S.Pi, M.Si

Sungai Gelam, 31 Maret 2023
 Admin Pengaduan

 Resti Pebryeni, S.Pi

Penjelasan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan ID Tracking pengaduan pada aplikasi LAPORI
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan Informasi; b. Pengaduan tidak berkeadilan pelayanan; c. Pengaduan berkeadilan pelayanan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologi pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan email)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan untuk selidik
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, Pending, diteruskan ke Admin Keresmerian, Anip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA : BPBAT SUNGAI GELAM
PERIODE BULAN APRIL TAHUN 2023



No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindak lanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	6541252	Unit Pelayanan	12	Konsultasi dan Informasi	Konsultasi dan informasi cara budidaya Ikan	Paiman	Dafzel D	Resti F	diberikan Leaflet budidaya perikanan dan di persilahkan datang langsung ke BPBAT SG untuk mengetahui bagaimana cara budidaya perikanan air tawar	Tuntas	Tuntas
2	6541351	Unit Pelayanan	17	Informasi	Informasi dan Konsultasi Kunjungan Edukasi	Mia	Dafzel D	Resti F	konsultasi ingin melakukan kunjungan edukasi dari sekolah dasar	Tuntas	Tuntas
3	6541372	Whatsapp	21	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Pemesanan Benih Ikan	Syaiful	Dafzel D	Resti F	Diberikan informasi kapan waktu tersedianya benih sesuai dengan pesanan calon konsumen	Tuntas	Tuntas
4	6541411	Whatsapp	23	Informasi Magang	Informasi Magang Mandiri	Ridwan	Dafzel D	Resti F	Diberikan kesempatan untuk mengikuti magang mandiri sesuai dengan kegiatan di BPBAT SG	Tuntas	Tuntas
5		Kantor Pelayanan	29	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Pemesanan Benih Ikan	Heri	Dafzel D	Resti F	Diberikan informasi kapan waktu tersedianya benih sesuai dengan pesanan calon konsumen	Tuntas	Tuntas

Ketua TPP

Dafzel Day, S.Pi, M.Si

Sungai Gelam, 3 Mei 2023
 Admin Pengaduan

Resti Pebryeni, S.Pi

Penjelasan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan ID Tracking pengaduan pada aplikasi LAPOR!
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan informasi; b. Pengaduan tidak berkadar pengawasan; c. Pengaduan berkadar pengawasan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan email)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan untuk telaah
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, Pending, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA : EPBAT SUNGAI GELAM
PERIODE BULAN MEI TAHUN 2023

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindak lanjut		Keterangan
							Verifikasi	Pencapaian	Uraian	Status	
1		Whatsapp	3	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedianya benih ikan	Budi	Online Day	Resolusi	Koordinasi dengan Kepala divisi komoditas tentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pesanan konsumen	Tuntas	Tuntas
2		Unit Pelayanan	8	Informasi Harga Uji Sampel	Informasi Up. sampel Makanan Olahan	Anisa	Online Day	Resolusi	Koordinasi dengan Pihak Laboratorium terkait uji sampel makanan olahan dari ikan	Tuntas	Tuntas
3		Whatsapp	9	Informasi Magang	Pihak Sekolah/Instansi Mengirimkan Surat Permohonan Magang	Putriek	Online Day	Resolusi	Meminta Surat dan sekolah dan menjelaskan SOP magang di EPBAT SG	Tuntas	Tuntas
4		Whatsapp	13	Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Melakukan pemesanan Benih Ikan Patin	Fern	Online Day	Resolusi	Koordinasi dengan divisi Komoditas Patin kapan tersedianya benih ikan patin sesuai pesanan Konsumen	Tuntas	Tuntas
5		Whatsapp	17	Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedianya benih ikan yang diinginkan	Awang	Online Day	Resolusi	Koordinasi dengan divisi komoditas ikan nila kapan tersedianya benih ikan yang di pesan konsumen	Tuntas	Tuntas

Ketua TPP

Dafzel Day, S.Pi, M.Si

Sungai Gelam, 28 Juni 2023

Admin Pengaduan

Resti Pebryeni, S.Pi

Penjelasan:

- Kolom 1 : diisi dengan nomor unit
- Kolom 2 : diisi dengan ID Tracking pengaduan pada aplikasi LAPORI
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan Informasi; b. Pengaduan tidak berhadir pengaduan; c. Pengaduan berhadir pengaduan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan email)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan untuk telah
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, Pending, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan



FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA : BPRAT SUNGAI GELAM
PERIODE BULAN JUNI TAHUN 2023

No	LO KASI	Jenis Pengaduan	Tipe Pengaduan	Kategori Pengaduan	Uraian	Misi Pengaduan	Pemeriksaan		Tindak Lanjut	Status	Keterangan
							Waktu Pemeriksaan	Tempat Pemeriksaan			
1		WhatsApp		Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedia benih ikan	Rotop	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan Kepala divisi koordinasi tentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pemasaran konsumen	Tuntas	Tuntas
2		Unit Pelayanan		Informasi Harga Uji Sampel	Informasi Uji sampel Makanan Olahan	Sukirman	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan Pihak Laboratorium untuk uji sampel makanan olahan dari ikan	Tuntas	Tuntas
3		WhatsApp		Informasi Magang	Pihak Instansi Mengirimkan Surat Permisahan Magang	Eka	Durasi Day	Reti F	Membuka Surat dari sekolah dan menjadikan SOP magang di BPRAT SG	Tuntas	Tuntas
4		WhatsApp		Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Melakukan pemesanan Benih Ikan Patia	Puti Rajagopale	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan divisi Ketersediaan Patia kapan tersedia benih ikan pilih sesuai pemasaran Konsumen	Tuntas	Tuntas
5		WhatsApp		Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedia benih ikan yang diinginkan	Awang	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan divisi ketersediaan ikan nila kapan tersedia benih ikan yang di pusa konsumen	Tuntas	Tuntas
6		WhatsApp		Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedia benih ikan yang diinginkan	Akmal	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan divisi ketersediaan ikan nila kapan tersedia benih ikan yang di pusa konsumen	Tuntas	Tuntas
7		WhatsApp		Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedia benih ikan	Andiawaty	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan Kepala divisi koordinasi tentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pemasaran konsumen	Tuntas	Tuntas
8		WhatsApp		Informasi harga benih dan ketersediaan benih ikan Nila	Informasi harga dan kapan tersedia benih ikan yang diinginkan	Akmal	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan divisi ketersediaan ikan nila kapan tersedia benih ikan yang di pusa konsumen	Tuntas	Tuntas
9		WhatsApp		Informasi Ketersediaan Benih Ikan	Informasi Kapan tersedia benih ikan	Andiawaty	Durasi Day	Reti F	Koordinasi dengan Kepala divisi koordinasi tentang waktu ketersediaan benih sesuai dengan pemasaran konsumen	Tuntas	Tuntas

Ketua TPP

Dhoni Dayu K.P.M.Si

Sungai Gelam, 03 Juli 2023
Admin Pengaduan

Reti Feryani, S.Pi