



LAPORAN DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

SEMESTER 1 TAHUN 2025

**DIREKTORAT
JENDERAL
PERIKANAN
BUDI DAYA**

2025

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

KATA PENGANTAR

Dalam era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dari tingkat terbawah sampai unit tertinggi dengan mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel serta didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten sangat dibutuhkan.

Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya turut berkomitmen untuk melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengelola masukan, saran dan pengaduan masyarakat melalui sistem SP4N-LAPOR!.

Untuk itulah disusun laporan ini untuk menggambarkan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya.

Demikian laporan ini disusun, semoga bermanfaat dan dapat menjadi pertimbangan pimpinan dalam penguatan pengawasan internal dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya.

Jakarta, 8 Juli 2025
Ketua Tim Penanganan
Pengaduan Masyarakat DJPB

TTD

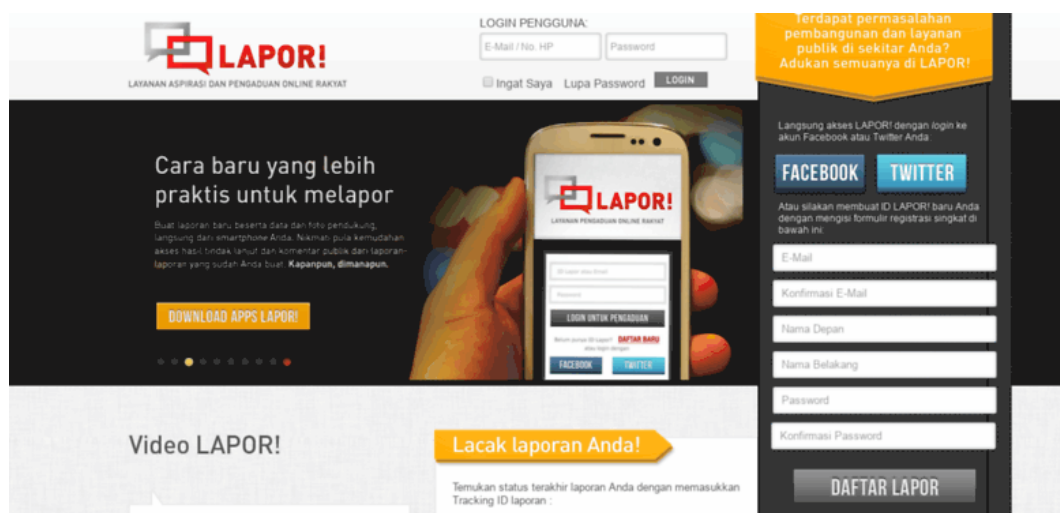
Ambia Rachman Hariyadi

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

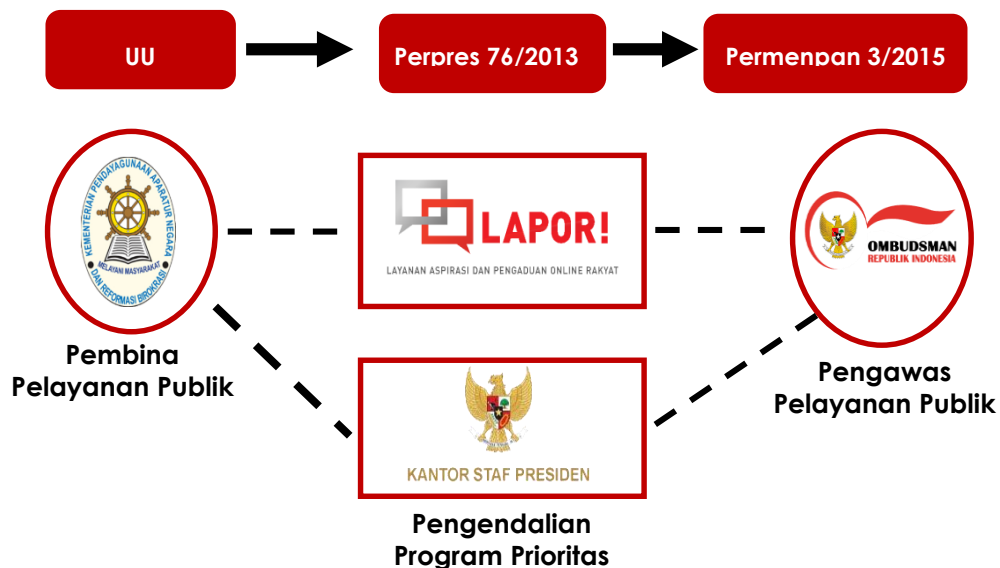
Dalam era keterbukaan informasi seperti saat ini, peran teknologi informasi menjadi sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja pemerintah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan kinerja organisasi dan pelayanan publik itu sendiri ke depannya.

Konsekuensi dari hal tersebut, pengelolaan pengaduan terintegrasi berbasis teknologi informasi dari tingkat terbawah sampai unit tertinggi dengan mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel serta didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten menjadi sangat penting. Dalam rangka mewujudkan harapan tersebut, Kementerian Kelautan dan Perikanan telah menerapkan **SP4N-LAPOR!** (www.lapor.go.id) sebagai sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi dan berjenjang di seluruh satker di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.



Berdasarkan Perpres 76/2013 dan PermenPAN dan RB 24/2014, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem reformasi pelayanan publik. Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) bertujuan agar (1) penyelenggara pelayanan dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi; (2) penyelenggara pelayanan memberikan akses untuk partisipasi masyarakat; (3) meningkatkan kualitas pelayanan publik; (4) "No Wrong Door Policy" artinya menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.



SP4N-LAPOR! terintegrasi pada tingkat pusat oleh 3 (tiga) lembaga yaitu Kantor Staf Presiden (KSP), Kementerian PAN dan RB dan Ombudsman RI. Kantor Staf Presiden (KSP) membangun sistem LAPOR! (www.lapor.go.id) sesuai kebutuhan sekaligus memantau jumlah laporan pengaduan masyarakat dan progress tindak lanjut penyelesaian setiap instansi pemerintah untuk dilaporkan kepada Presiden setiap tahunnya. Ombudsman RI selaku pengawas pelayanan publik nasional memantau apakah laporan pengaduan sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan atau tidak dan Kementerian PAN dan RB selaku pembina pelayanan publik nasional menjadi *lead* dalam penanganan pengaduan dan pengelolaan sistem LAPOR! pada setiap instansi pemerintah.

SP4N-LAPOR! dirancang sebagai sistem yang fleksibel mengikuti perkembangan dan kebutuhan baik dari sisi penyelenggara pelayanan maupun pengguna layanan. **SP4N-LAPOR!** dilengkapi dengan sistem pemantauan status pengaduan, sehingga apabila ada pengaduan yang tidak direspon maka dapat dilimpahkan kepada ORI

sesuai ketentuan UU ORI. Penyelesaian pengaduan akan menjadi indikator penilaian kinerja pimpinan karena dapat dipantau oleh ketiga lembaga tersebut.

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap ekspektasi dan tuntutan masyarakat dalam rangka meningkatkan akuntabilitas kinerja organisasi dan pelayanan publik Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya serta memberikan data dan informasi yang lengkap terkait pengaduan atau aspirasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi.

II. DASAR PELAKSANAAN TUGAS

Dasar pelaksanaan yang digunakan sebagai pedoman untuk kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
3. Peraturan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 258 Tahun 2022 tentang Kode Etik Bagi Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya;
4. Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 83 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya Tahun 2025;
5. Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 291 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 83 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya Tahun 2025.

III. IMPLEMENTASI PENANGANAN PENGADUAN

A. MEDIA PENGADUAN

Media pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya yaitu :

1. Kotak Pengaduan Masyarakat

Kotak Pengaduan tersedia di Kantor Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya, Gedung Mina Bahari IV lantai 5, 6 dan 7 Jakarta Pusat;

2. Kotak Pengaduan Pelayanan Publik PTSA KKP

Pelayanan publik Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya telah terintegrasi dengan pelayanan publik lingkup KKP yang dilaksanakan di gedung Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) KKP Gedung Mina Bahari IV lantai 1 Jakarta Pusat. Salah satu fasilitas yang tersedia adalah kotak pengaduan pelayanan publik. Kotak pengaduan ini dikelola oleh Tim Penanganan Pengaduan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) KKP;

3. Aplikasi LAPOR!

Aplikasi ini merupakan aplikasi yang telah diterapkan oleh KKP dari Satker Pusat hingga Satker UPT. Bagi masyarakat ataupun pegawai yang ingin menyampaikan pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui aplikasi LAPOR! yaitu <https://www.lapor.go.id>.

4. Website Whistleblowing System (WISE) KKP

Penanganan pengaduan *whistleblowing system* di lingkungan KKP dilakukan secara terpusat oleh Inspektorat V, Inspektorat Jenderal KKP. System ini dibentuk sebagai sarana pengaduan bagi pegawai internal KKP yang ingin menyampaikan pengaduan terkait pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan KKP. Sarana/media pengaduan yang tersedia yaitu:

- a. Website: <http://whistleblower.kkp.go.id/>
- b. FAX: 021-46662111
- c. Telephone/SMS: 0811989011
- d. PO BOX: 111.JKP.10000

e. E-mail: pengaduan@kkp.go.id

B. HASIL PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER 2 TAHUN 2024

Rincian jumlah laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya periode semester 1 tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Jumlah Pengaduan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025

Media Pengaduan			Jumlah
SP4N Lapor	Tatap Muka (PTSA KKP)	Kotak Pengaduan DJPBD	
1	144	0	145

Pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya periode semester 1 tahun 2025 dapat diuraikan sebagai berikut:

1. SP4N LAPOR

Pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR periode semester 1 tahun 2025 berjumlah 1 (satu) pengaduan berupa aspirasi yaitu permohonan bantuan keramba dan alat perlengkapan tangkap ikan ramah ekosistem. Pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan berstatus selesai.

2. Tatap Muka/Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) KKP

Pengaduan yang disampaikan secara tatap muka di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) KKP adalah berupa permintaan informasi atau konsultasi yang disampaikan oleh pengguna layanan Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya yang terdiri dari pelayanan obat ikan, pelayanan pakan ikan, dan pelayanan usaha budidaya. Jumlah permintaan informasi atau konsultasi yang diterima oleh petugas pelayanan publik pada semester 1 tahun 2025 berjumlah 144. Permintaan informasi atau konsultasi tersebut dilakukan secara tatap muka di ruang PTSA KKP maka jawaban atau tanggapan dari permintaan informasi atau konsultasi tersebut disampaikan saat itu juga oleh petugas konsultasi pelayanan publik Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya.

3. Kotak Pengaduan Masyarakat DJPBD

Selama periode semester 1 tahun 2025 tidak ada pengaduan yang disampaikan melalui kotak pengaduan Kantor Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya, Gedung Mina Bahari IV lantai 5, 6 dan 7 Jakarta Pusat.

4. *Website Whistleblowing System (WISE) KKP*

Penanganan pengaduan *whistleblowing system* di lingkungan KKP dilakukan secara terpusat oleh Inspektorat V, Inspektorat Jenderal KKP. Sehingga data pengaduan yang masuk dikelola oleh Tim Penanganan Pengaduan KKP (Inspektorat V, Inspektorat Jenderal KKP).

C. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan yang masuk ke Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya pada semester 1 tahun 2025 berjumlah 145 pengaduan. Seluruh pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan berstatus selesai.

Seperti pada periode sebelumnya pengaduan yang terdisposisi ke Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya di aplikasi LAPOR sebagian besar berupa permintaan informasi dan asprasi terkait permohonan bantuan sarana dan prasarana budi daya dan tidak ditemui kendala atau hambatan yang berarti dalam hal tindak lanjut. Begitu pula dengan konsultasi atau permintaan informasi di PTSA KKP seluruhnya dilayani dengan baik.

Terkait dengan pengaduan yang berulang yaitu permintaan informasi penyaluran bantuan sarana dan prasarana budi daya, hal ini telah ditindaklanjuti dengan publikasi informasi tentang bentuk dan tata cara/mekanisme pengajuan permohonan bantuan melalui website PPID Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya di laman: <https://ppid.kkp.go.id/upp/direktorat-jenderal-perikanan-budi-daya/regulasi/petunjuk-teknis/>. Dengan demikian masyarakat dapat dengan mudah mendownload aturan yang memuat tata cara mengajukan permohonan bantuan pemerintah untuk dipelajari dan menjadi petunjuk dalam menyusun

proposal dan kelengkapan syarat administrasi dan teknis. Namun demikian, apakah masyarakat yang telah mengajukan proposal atau permohonan bantuan pemerintah memperoleh bantuan yang diinginkan atau tidak tergantung dari ketersediaan paket bantuan, prosedur yang diikuti dan hasil verifikasi oleh Tim Verifikator.

Dari sisi SDM dan pengelolaan sarana pengaduan sejauh ini telah berjalan dengan baik. Tidak ada kendala atau permasalahan di dalam penanganan pengaduan masyarakat selama semester 1 tahun 2025. Rekomendasi untuk ditindaklanjuti pada semester 2 tahun 2025 adalah koordinasi dengan UPP DJPB untuk menyampaikan data permohonan informasi dan konsultasi pelayanan publik dan membuat bahan publikasi hasil penanganan pengaduan DJPB semester 1 tahun 2025.

V. PENUTUP

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya tidak terlepas dari interaksi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Interaksi tersebut seringkali menimbulkan peluang terjadinya kesalahan yang mempengaruhi profesionalitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

Menyadari hal tersebut, Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya telah menyediakan berbagai sarana/media pengaduan yang dapat menjadi media komunikasi masyarakat yang ingin menyampaikan aduan/keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya.

Dengan terintegrasinya sistem pengaduan masyarakat di Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui website www.lapor.go.id, seluruh proses penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara terbuka dan transparan, seluruh prosesnya dapat dikontrol oleh masyarakat.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi bagian informasi dan tambahan dokumen kinerja Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya Tahun 2025 dalam mendukung pelaksanaan program reformasi birokrasi khususnya pada bidang penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

VI. LAMPIRAN

1. Contoh *Print Screen* Pengaduan semester 1 tahun 2025 di aplikasi LAPOR.

