



**LAPORAN PELAKSANAAN/MONEV TIM
PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN
2026**

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN
PONTIANAK**

KATA PENGANTAR

Dalam rangka menindaklanjuti tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan prima Stasiun PPMHKP Pontianak sebagai bagian dari unsur penyelenggaraan Negara yang bebas KKN terkait tuntutan masyarakat terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja, maka Stasiun PPMHKP Pontianak telah dan terus melakukan Reformasi Birokrasi baik menyangkut aspek instrumental, struktural dan kultural, hal ini dimaksudkan agar ke depan Stasiun PPMHKP Pontianak lebih dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis, sehingga Stasiun PPMHKP Pontianak diharapkan dapat memberikan pelayanan prima secara berhasil dan berdaya guna. Kondisi manajemen pengelolaan pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif.

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi- kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik. Fokus Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, yang antara lain adalah dalam upaya penyempurnaan pelaksanaan pengaduan masyarakat.

Hasil monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyempurnaan pelaksanaan pengaduan yang dilaksanakan di Stasiun PPMHKP Pontianak.



Pontianak, 2 Juli 2026

Slamet Andriyanto, S.Si., M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Tujuan	6
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Dasar Hukum	7
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	9
2.1. Kegiatan Pengelolaan Sarana Pengaduan	9
2.2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia	11
2.3. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan	11
BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN	12
3.1. Penilaian /Perbandingan Rencana Kerja dengan Kegiatan	12
3.2. Permasalahan	13
3.3. Saran Perbaikan	13
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA	14
4.1. Saran atau Rekomendasi Sebelumnya	14
4.2. Tindak Lanjut Hasil Monev	14
BAB V PENUTUP	17
5.1. Kesimpulan	17
5.2. Saran	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung	9
Gambar 2. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui web PPID	9
Gambar 3. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui kotak Pengaduan ..	10
Gambar 4. Modul Lapor Admin website proud lapor	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pelaporan Pengaduan.....	12
Tabel 2. Tindak Lanjut Pengaduan.....	14

BAB I PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik secara kasat mata dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan sekaligus dapat menjadi indikator kinerja, sehingga pelayanan publik memiliki ranah yang berimplikasi luas terhadap eksistensi dan legitimasi. Oleh sebab itu, dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik maka diperlukan perhatian yang sungguh sungguh terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; Permen PAN & RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, semua kebijakan tersebut diharapkan dapat lebih memperkuat landasan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Sebagian besar unit pelayanan publik belum menerapkan standar pelayanan yang secara jelas dan transparan memberitahukan hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan publik. Selain itu, sistem manajemen pelayanan publik belum banyak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Sistem evaluasi kinerja pelayanan publik juga masih lemah dalam mendorong kinerja pelayanan.

Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima.

1. 2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun PPMHKP Pontianak adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai

pengguna layanan yang mana secara faktual upaya peningkatan manajemen pelayanan publik terus ditingkatkan; membangun sistem penanganan pelaporan pelanggaran yang tanggap, transparan, aman dan bertanggungjawab; menyediakan prosedur yang jelas dan konsisten dalam pelaporan pelanggaran; memberikan wadah dan panduan bagi Pelapor untuk menyampaikan dugaan adanya penyimpangan atau pelanggaran terhadap kebijakan dan ketentuan yang diatur Stasiun PPMHKP Pontianak serta peraturan perundang-undangan.

Pencapaian monitoring dan evaluasi yang diperoleh dalam laporan ini akan dapat memberikan manfaat berupa masukan dalam implementasi penanganan pengaduan dalam pelayanan publik.

1. 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan meliputi antara lain: melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pelaksanaan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan permasalahan penanganan pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun PPMHKP Pontianak; melakukan analisis data serta melaksanakan tindak lanjut / menyelesaikan rekomendasi atau saran yang tertuang dalam hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diajukan oleh pengguna jasa dan pihak berkepentingan.

1. 4. Dasar Hukum

2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 106);
6. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 89);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1224);
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1713);
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 126)

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Kegiatan Pengelolaan Sarana Pengaduan

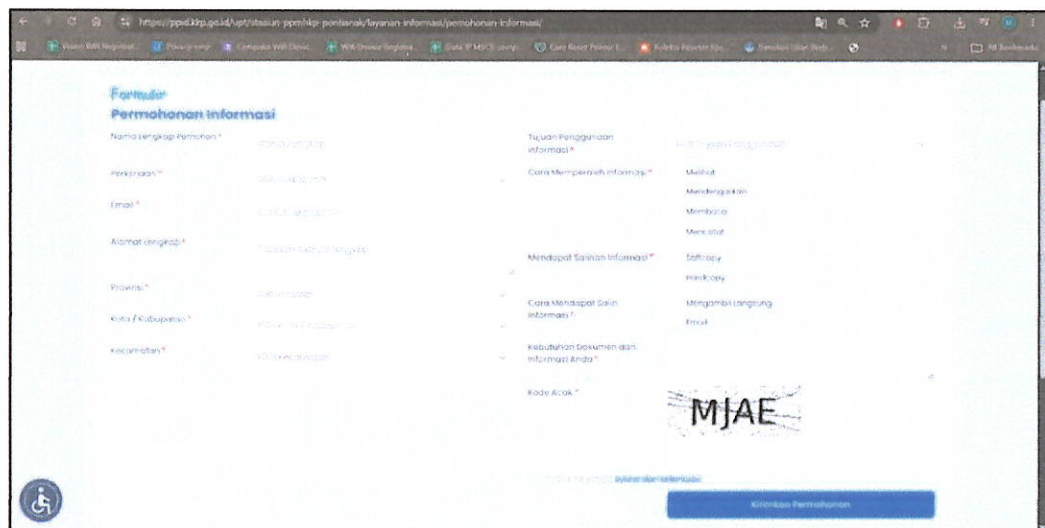
Kegiatan Pengelolaan Pengaduan periode ini antara lain pengelolaan sarana pengaduan berupa :

- Sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung



Gambar. 1. Sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka langsung

- Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui web



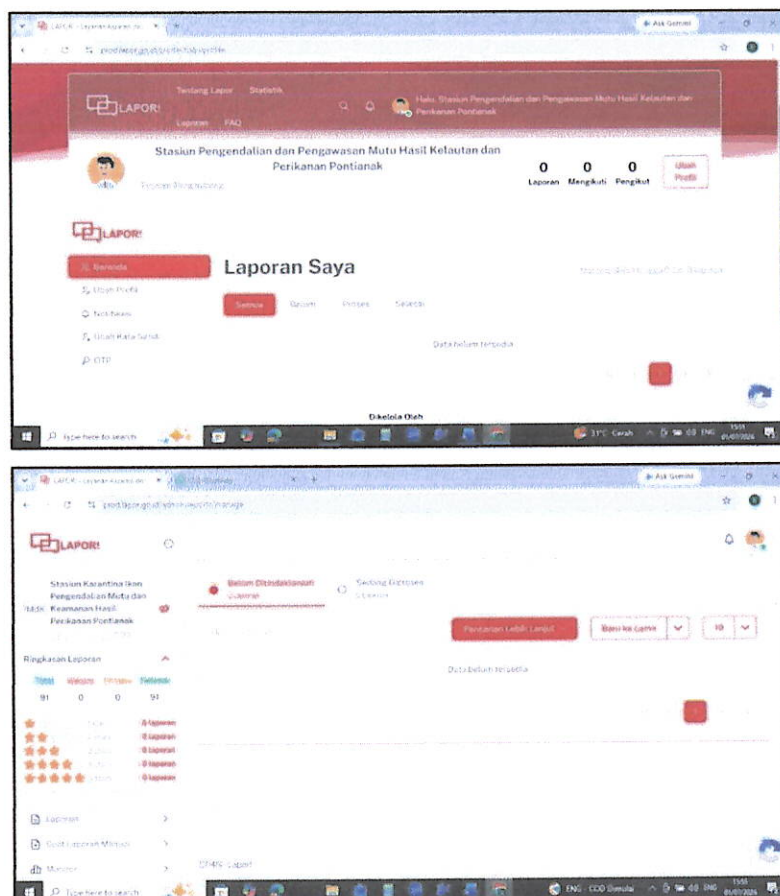
Gambar 2. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui PPID

c. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui kotak pengaduan



Gambar 3. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui kotak pengaduan

d. Sarana front office untuk layanan pengaduan melalui prod.lapor.go.id



Gambar 4. Modul Laporan Admin

2.2 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Kegiatan pengelolaan SDM pengaduan meliputi peningkatan kualitas SDM didalam mengelola pengaduan seperti penguasaan aplikasi, sarana pengaduan yang berbasis teknologi informasi, pemahaman peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan pengaduan.

2.3 Pengelolaan Pelayanan Pengaduan

Kegiatan Pengelolaan pelayanan pengaduan meliputi kegiatan evaluasi prosedur pengaduan, pelaporan pengaduan baik tatap langsung maupun tidak. Selain hal tersebut kegiatan pengelolaan pelayanan pengaduan baik itu publikasi prosedur maupun sarana pengaduan kepada masyarakat. Selain itu juga dibuat public campaign alur pengaduan yang interaktif.

NO	NAMA	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Slamet Andriyanto, S.Si., M.Si	Ketua
2	Rahandono Gilang Rahmanto, S.Akun	Anggota
3	Haris Munanda Burtami	Anggota/Admin Span Lapor

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Penilaian / Perbandingan Rencana Kerja dengan Kegiatan

A. Pengelolaan Sarana dan Pengaduan

Pada pengelolaan, sarana pengaduan masih relevan untuk dipergunakan.

B. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pada pengelolaan sumber daya manusia, pada periode ini tidak menemui hambatan yang berarti.

C. Pengelolaan Pelayanan Pengaduan

Pada periode tidak terdapat pengaduan terkait pelayanan, dapat dilihat pada Tabel 1.

Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Uraian	Data Pengadu
Whatsapp	20 Jan 2026	Pada tanggal 20 Januari Tahun 2026, Sdri Via dari CV. Robby Jaya menanyakan terkait pengujian sampel dan kode HS Udang Vannamei di Siap Mutu.	Via
Whatsapp	26 Jan 2026	Pada tanggal 26 Januari 2026, Ibu Janna dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat meminta informasi terkait SNI Rajungan Segar dan Rajungan beku.	Janna
Whatsapp	2 Februari 2026	Pada tanggal 2 Februari 2026, Saudara Bun Liung Su meminta informasi terkait persyaratan dan pengajuan SKP.	Bun Liung Su
Whatsapp	25 Februari 2026	Pada tanggal 25 Februari 2026, Saudari Via dari CV. Robby Jaya menanyakan terkait perubahan komoditas di manual HACCP.	Via
Tatap Muka	9 Maret 2026	Pada tanggal 9 Maret 2026, Ibu Puji dari prodi Kimia FMIPA UNTAN bermaksud ingin melakukan Perjanjian Kerjasama terkait magang Mahasiswa di Stasiun PPMHKP Pontianak.	Ibu Puji
Whatsapp	10 Maret 2026	Pada tanggal 10 Maret 2026, Ibu Nabila dari SMK SMTI Pontianak meminta informasi terkait boleh tidaknya anak magang untuk diplot terlebih dahulu untuk melaksanakan praktek kerja industri sambil menunggu proses penandatanganan kerja sama dengan Stasiun PPMHKP Pontianak.	Ibu Nabila
Whatsapp	20 April 2026	Pada tanggal 20 April 2026, Badan Mutu KKP Pontianak menerima kunjungan dari perwakilan Universitas Tanjungpura dalam rangka pembahasan Perjanjian Kerja Sama	Bapak Fahmi

		(PKS) antara Badan Mutu KKP Pontianak dan Universitas Tanjungpura.	
Whatsapp	28 April 2026	Pada tanggal 28 April 2026, saudari Irmadania Hidayati menanyakan terkait magang Praktik Kerja Lapangan di Kantor Stasiun PPMHKP Pontianak.	Irmadania
Whatsapp	20 Mei 2026	Pada tanggal 20 Mei 2026, Saudara Bobby dari Bidang perikanan Kab. Landak menanyakan perihal persyaratan perpanjangan sertifikasi CPB.	Bobby
Whatsapp	22 Mei 2026	Pada tanggal 22 Mei 2026, Saudari Via menanyakan untuk pengujian air dan es itu parameternya apa saja.	Via
Whatsapp	12 Juni 2026	Pada tanggal 12 Juni 2026, Saudari Mita dari Penyuluh Perikanan Kota Singkawang meminta informasi terkait persyaratan CBIB.	Mita
Whatsapp	30 Juni 2026	Pada tanggal 30 Juni 2026, Saudara Juliadi menanyakan informasi terkait persyaratan pengajuan SKP.	Juliadi

Tabel 1. Pelaporan Pengaduan

3.2 Permasalahan

Pada periode ini ditemukan permasalahan pengaduan yang dapat dibaca pada Tabel 1. Pelaporan Pengaduan.

3.3 Saran Perbaikan

Publikasi media social ditingkatkan terkait tata cara pengurusan 9 (sembilan)sertifikasi yang menjadi kewenangan BPPMHKP. Meningkatkan komunikasi dengan para penyuluh perikanan dan instansi terkait, agar dapat langsung menemukan permasalahan yang ada dilapangan dalam setiap pengajuan permohonan sertifikasi di Stasiun PPMHKP Pontianak.

BAB IV TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA

4.1 Saran atau Rekomendasi Sebelumnya

Pada periode semester sebelumnya tidak ada rekomendasi maupun permasalahan terkait pengelolaan pengaduan, sehingga pada periode ini tidak ada tindak lanjut periode semester sebelumnya.

4.2 Tindak Lanjut Hasil Monev

Pada periode ini telah ditindaklanjuti dapat terlihat pada Tabel 2. Tindaklanjutan Pengaduan.

Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Uraian	Data Pengadu	Tindaklanjutan	
				Uraian	Status
Whatsapp	20 Jan 2026	Pada tanggal 20 Januari Tahun 2026, Sdri Via dari CV. Robby Jaya menanyakan terkait pengujian sampel dan kode HS Udang Vannamei di Siap Mutu.	Via	Telah di tindak lanjuti oleh Katimja MM Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan memberikan informasi untuk menambah master komoditi secara mandiri di website Siap Mutu.	Tuntas
Whatsapp	26 Jan 2026	Pada tanggal 26 Januari 2026, Ibu Janna dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat meminta informasi terkait SNI Rajungan Segar dan Rajungan beku.	Janna	Telah ditindak lanjuti oleh Katimja MM Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan memberikan SNI Rajungan Segar dan Rajungan Beku	Tuntas
Whatsapp	2 Februari 2026	Pada tanggal 2 Februari 2026, Saudara Bun Liung Su meminta informasi terkait persyaratan dan pengajuan SKP.	Bun Liung Su	Telah ditindak lanjuti oleh Katimja Mutu Produksi Primer Bapak Aris Sugiarto, S.Pi dengan memberikan informasi terkait syarat pengajuan SKP.	Tuntas
Whatsapp	25 Februari 2026	Pada tanggal 25 Februari 2026, Saudari Via dari CV. Robby Jaya menanyakan terkait perubahan komoditas di manual HACCP.	Via	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan memberikan informasi dan penjelasan terkait perubahan komoditas di manual HACCP.	Tuntas

Tatap Muka	9 Maret 2026	Pada tanggal 9 Maret 2026, Ibu Puji dari prodi Kimia FMIPA UNTAN bermaksud ingin melakukan Perjanjian Kerjasama terkait magang Mahasiswa di Stasiun PPMHKP Pontianak.	Ibu Puji	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan mengagendakan waktu pertemuan secara langsung membahas terkait perjanjian kerjasama.	Tuntas
Whatsapp	10 Maret 2026	Pada tanggal 10 Maret 2026, Ibu Nabila dari SMK SMTI Pontianak meminta informasi terkait boleh tidaknya anak magang untuk diplot terlebih dahulu untuk melaksanakan praktek kerja industri sambil menunggu proses penandatanganan kerja sama dengan Stasiun PPMHKP Pontianak.	Ibu Nabila	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan memberikan izin untuk membolehkan menetapkan siswa magang SMTI di Stasiun PPMHKP Pontianak.	Tuntas
Whatsapp	20 April 2026	Pada tanggal 20 April 2026, Badan Mutu KKP Pontianak menerima kunjungan dari perwakilan Universitas Tanjungpura dalam rangka pembahasan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Badan Mutu KKP Pontianak dan Universitas Tanjungpura.	Bapak Fahmi	Sudah ditindaklanjuti oleh Katimja Dukman, Katimja MM, Katimja Mutu Produksi Primer dan Katimja Mutu Pasca Panen dengan menelaah dan mempelajari dokumen perjanjian kerja sama tersebut.	Tuntas
Whatsapp	28 April 2026	Pada tanggal 28 April 2026, saudara Irmadania Hidayati menanyakan terkait magang Praktik Kerja Lapangan di Kantor Stasiun PPMHKP Pontianak.	Irmadania	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan memberikan informasi bahwa untuk program magang eksternal ditahun ini kami menerima Mahasiswa/Siswa magang dengan perjanjian kerja sama (PKS)	Tuntas

Whatsapp	20 Mei 2026	Pada tanggal 20 Mei 2026, Saudara Bobby dari Bidang perikanan Kab. Landak menanyakan perihal persyaratan perpanjangan sertifikasi CPIB.	Bobby	Sudah ditindaklanjuti oleh Katimja MM dengan menyambungkan ke PIC CPIB Bu Hasti agar komunikasi lebih mudah.	Tuntas
Whatsapp	22 Mei 2026	Pada tanggal 22 Mei 2026, Saudari Via menanyakan untuk pengujian air dan es itu parameternya apa saja.	Via	Telah ditindaklanjuti oleh Katimja MM, Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan memberikan informasi terkait parameter apa saja yang akan diujikan.	Tuntas
Tatap Muka	12 Juni 2026	Pada tanggal 12 Juni 2026, Saudari Mita dari Penyuluh Perikanan Kota Singkawang meminta informasi terkait persyaratan CBIB.	Mita	Telah ditindaklanjuti dengan menyampaikan persyaratan sertifikasi CBIB kepada Saudari Mita.	Tuntas
Tatap Muka	30 Juni 2026	Pada tanggal 30 Juni 2026, Saudara Juliadi menanyakan informasi terkait persyaratan pengajuan SKP.	Juliadi	Telah ditindaklanjuti oleh Ibu Isnani Syafarini, S.Pi dengan memberikan persyaratan SKP dan mengecek KBLI.	Tuntas

Tabel 2. Tindak Lanjut Pengaduan

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kategori pengelolaan pengaduan pada periode ini sudah cukup baik, yang meliputi unsur pengelolaan sarana pengaduan, SDM, pelayanan pengaduan maupun prosedur pengaduan. Seluruh pengaduan dapat ditindaklanjuti tuntas semuanya.

5.2 Saran

Pengelolaan pengaduan internal sudah cukup baik, dan dapat ditingkatkan.

LAMPIRAN

Konsultasi dan Pengaduan

Kunjungan dari perwakilan Universitas Tanjungpura dalam rangka kegiatan pembahasan usulan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Badan Mutu KKP Pontianak dengan Universitas Tanjungpura.

