



**KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN**

LAPORAN MONEV & TINJAK LANJUT

UNIT PENGOLAHAN DAN PENGADUAN

Semester I

**Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan
Hasil Perikanan Batam 2025**

**BPP
MHKP**

Badan Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas perkenannya Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan untuk Periode Bulan Januari - Juni 2025 dapat diselesaikan.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan PENGADUAN serta sebagai bentuk pertanggung jawaban Unit Pengelola dan Penanganan Stasiun KIPM Batam. bahwa kegiatan pengaduan masyarakat telah diimplementasikan.

Dalam upaya mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) dan baik (good government) adanya layanan pengaduan merupakan salah satu hal penting yang harus diterapkan. Oleh karena itu Stasiun KIPM Batam telah menetapkan kebijakan terkait hal tersebut untuk seluruh masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Batam sehingga diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terkait penerapannya.

Semoga laporan kegiatan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolak ukur dalam pelaksanaan kegiatan pengaduan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.



Batam, 2 Juli 2025

Kepala,

M.Darwin Syah Putra. S.Pi, M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan zona integritas yang dicanangkan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Batam (Stasiun KIPM Batam) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Stasiun KIPM Batam. Pembangunan zona integritas dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit Eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/ pengguna jasa.

Pengaduan Masyarakat adalah informasi/ pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan atau lembaga, pegawai di lingkungan Stasiun KIPM Batam atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atau pelaksanaan tugas dan fungsi Stasiun KIPM Batam, baik yang dilakukan pegawai, atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Stasiun KIPM Batam atau keluhan kepada Stasiun KIPM Batam atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau mengabaikan kewajiban oleh pegawai di lingkungan Stasiun KIPM Batam. Pengaduan masyarakat adalah merupakan umpan balik dari masyarakat dimana pelayanan kepada masyarakat perlu menumbuhkembangkan iklim keterbukaan didalam penyelesaian pengaduan maka setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi dan ditangani dengan serius

B. Tujuan

Adapun tujuan Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan di Stasiun

KIPM Batam adalah untuk :

1. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang masuk ke Stasiun KIPM Batam
2. Mengetahui apakah pengaduan yang masuk ke Stasiun KIPM Batam ditangani sesuai alur penanganan pengaduan yang telah ditetapkan
3. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditelaah kebenarannya dan dicari bukti bukti pendukungnya
4. Mengetahui apakah hasil telaah atas pengaduan telah disampaikan kepada kepala Stasiun KIPM Batam.

5. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditindaklanjuti.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah terkait kegiatan penanganan dan pengelolaan layanan pengaduan lingkup Stasiun KIPM Batam.

D. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 48/PERMEN/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 92/MEN/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMENKP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8/KEPMENKP/2014 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 53/KEPMENKP/SJ/2016 tentang Sekretaris Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Keputusan Kepala BKIPM Nomor : 12/KEP-BKIPM/2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan ;

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan pelaporan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan dilaksanakan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 8 Juli 2025

Tempat : Ruang Rapat Stasiun KIPM Batam

Peserta : Unit Penanganan dan Pengelolaan Stasiun KIPM Batam

Acara : Laporan Penanganan dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Stasiun KIPM Batam

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan pengecekan data pada seluruh saluran – saluran pengaduan yang tersedia meliputi : website, whatsapp, kotak pengaduan, surat elektronik dan telepon. Dari rekaman rekaman yang ditemukan kemudian dianalisa dan dilapor



BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. PENANGANAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERDASARKAN SALURAN PENGADUAN

Penanganan dan pengelolaan pengaduan berdasarkan rekaman data pada saluran saluran pengaduan yang tersedia waktu Juli - September 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengaduan Masyarakat pada Stasisun KIPM Batam

No.	Sarana pengaduan	Jumlah pengaduan
1.	Web E-Complain : kcp.go.id/bkipmbatam / lapor.go.id	0
2.	Tatap Muka : Datang Langsung Kantor	2
3.	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0
5.	Surat Elektronik : bppmhkpbatam@gmail.com	0
6.	Telpon/Faximile : (0778) 470320	0
Total		2

Tabel 2. Data Pengaduan Masyarakat pada Balai KIPM Balikpapan dalam (%)

No.	Sarana pengaduan	Jumlah	Prosentase
1.	Web E-Complain : : kcp.go.id/bkipm/StasiunKIPM Batam/ laporan.go.id	0	0%
2.	Tatap Muka : Datang Lansung	2	2%
3.	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0	0%
5.	Surat Elektronik : bkiop_bpp@yahoo.co.id	0	0%
6	Telpon/Faximile : (0778) 470320,	0	0%
Total		2	2%

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
 UNIT KERJA : STASIUN KIPM BATAM
 PERIODE BULAN : JANUARI - JUNI TAHUN 2025

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#8609256	Surat	8 Januari 2025	Permintaan Informasi	Permohonan informasi terkait Praktek Kerja Lapangan siswa SMK N 7 Batam	Enjang Suheidin	M.Darwin Syah Putra	Novidawati	Laporan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh bagian persuratan Sdri. Cut Tiffany F dengan membalas surat dari wakasek bid. Humas SMK 7 Batam dengan no surat B.29/SKIPM.BTM/RSDM.430/I/2025 tanggal 9 Januari 2025 perihal persetujuan Permohonan Izin PKL Siswa SMK N 7 Batam melalui portal korespondensi selanjutnya dikirim melalui wa narahubung atas nama Enjang Suheidin	Tuntas	

2	#8609426	Website PPID BPPM HKP Batam	13 Januari 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 13 Januari 2025 Sdr. Indah Purwatiningsih mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor bulan desember 2024	Indah Purwatiningsih	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 80/PPIDKKP-PI/X/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 13 Januari 2025 atas nama Indah Purwatiningsih terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor bulan desember 2024 untuk data dukung pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau. Permohonan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh sdr. M.Fadli pada tanggal 13 Januari 2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam berupa data rekapitulasi data Ekspor bulan Desember 2024 Lingkup BPPMHKP Batam	Tuntas
3	#8609476	Website PPID BPPM HKP Batam	16 Januari 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 16 Januari 2025 Sdr. Deni Firdaus Spi mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor rumput laut	Deni Firdaus Spi	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 96/PPIDKKP-PI/X/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 16 Januari 2025 atas nama IDENI FIRDAUS, S.Pi Terkait permintaan Informasi Tentang data ekspor Rumput laut Untuk pengembangan dan pemanfaatan potensi rumput laut, jenis Sargassum, Spinosum dan Euchema cotoni sebagai data dukung pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau. Permohonan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh admin PPID BPPMHKP Batam pada tanggal 16 Januari 2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam berupa data rekapitulasi data Ekspor rumput laut dari tahun 2022 - 2024 Lingkup BPPMHKP Batam	Tuntas

4	#8609536	Surat	20 Januari 2025	Permintaan Informasi	Permohonan informasi terkait Praktek Kerja Lapangan siswa SMK N 7 Batam	Enjang Suheidin	M.Darwin Syah Putra	Novidawati	Laporan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh bagian persuratan Sdri. Cut Tiffany F dengan membalas surat dari wakasek bid. Humas SMK 7 Batam dengan no surat B.54/SKIPM.BTM/RSDM.430/I/2025 tanggal 20 Januari 2025 perihal persetujuan Permohonan Izin PKL Siswa SMK N 7 Batam melalui portal korespondensi selanjutnya dikirim melalui wa narahubung atas nama Enjang Suheidin	Tuntas
5	#22510023344025	Website PPID BPPM HKP Batam	11 Maret 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 11 Februari 2025 Sdri. Indah Purwatiningsih mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor bulan Maret 2025	Indah Purwatiningsih	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 427/PPIDKKP-PI/X/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 11 Maret 2025 atas nama Indah Purwatiningsih terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor bulan Februari 2025 untuk data dukung pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau. Permohonan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh sdr. M.Fadli pada tanggal 11 Maret 2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam berupa data rekapitulasi data Ekspor bulan Februari 2025 Lingkup BPPMHKP Batam	Tuntas

6	#225100 2515640 8	Websi te PPID BPPM HKP Batam	25 Maret 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 25 Maret 2025 Sdri. Titin Nurdiani mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor PT. Jein Internasional	Titin Nurdiani	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 476/PPIDKKP-PI/X/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 25 Maret 2025 atas nama Titin Nurdiani Terkait permintaan Informasi Tentang data ekspor PT. Jein Internasional sebagai data dukung terkait pada pajak. Permohonan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh admin PPID BPPMHKP Batam pada tanggal 27 maret 2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam berupa data rekapitulasi data Ekspor PT. Jein Internasional pada tahun 2023	Tuntas
7	#225241 4440185 3	Websi te PPID BPPM HKP Batam	16 Apr 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 16 April 2025 Sdri. Indah Purwatiningsih mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam dengan nomor permohonan 530/PPIDKKP-PI/IV/2025. Terkait permintaan Informasi Tentang data ekspor bulan maret 2025	Indah Purwatiningsih	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 530/PPIDKKP-PI/IV/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 16 April 2025 atas nama Indah Purwatiningsih terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor bulan Maret 2025 untuk data dukung pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau. Permohonan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh sdr. M.Fadli pada tanggal 17 April 2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam berupa data rekapitulasi data Ekspor bulan Maret 2025 Lingkup BPPMHKP Batam	Tuntas

8	#225241 4484553 0	Websi te PPID BPPM HKP Batam	21 Apr 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 21 April 2025 Sdr Prakasa Mustanto mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam terkait permintaan Informasi data ekspor bulan Februari dan Maret 2025	Prakasa Mustanto	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 539/PPIDKKP-PI/IV/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 21 April 2025 atas nama Prakasa Mustantoi Terkait permintaan Informasi Tentang data ekspor Bulan Februari dan Maret 2025 Kota Batam. Permohonan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh admin PPID BPPMHKP Batam pada tanggal 24 April 2025 melalui Email berupa data Ekspor Hasil Perikanan Bulan Februari dan Maret 2025	tuntas
9	#025031 0064798	Websi te PPID BPPM HKP Batam	6 May 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 6 May 2025 Sdr. Zaky mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam dengan nomor permohonan 615/PPIDKKP-PI/V/2025. Terkait pengurusan ekspor produk perikanan	Zaky	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 615/PPIDKKP-PI/V/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 6 Mai 2025 atas nama Zaky terkait permintaan Informasi	Tuntas
10	#025031 0135867 1	Websi te PPID BPPM HKP Batam	16 May 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 16 Mei 2025 Sdri. Indah Purwatiningsih mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam dengan nomor permohonan 637/PPIDKKP-PI/V/2025. Terkait permintaan Informasi Tentang	Indah Purwatiningsih	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Tentang Terkait pengurusan ekspor produk perikanan. Permohonan tersebut sudah disampaikan langsung oleh sdri Dinda Agita Dianiki sebagai asisten inspektur mutu BPPMHKP Batam	Tuntas

					data ekspor bulan April 2025						
11	#02530100824327	Tatap Muka	4 Jun 2025	Permintaan Informasi	pada tanggal 04 Juni 2025 sdr Aida mengunjungi kantor SKIPM batam untuk melakukan konsultasi terkait prosedur pengurusan HACCP	Aida	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	pada tanggal 04 Juni 2025 sdr Aida mengunjungi kantor SKIPM batam untuk melakukan konsultasi terkait prosedur pengurusan HACCP dan langsung di tinjalkanjutin oleh Inspektur Mutu sdr Dinda Agita Dianiki menjelaskan prosedur pengurusan HACCP	Tuntas	
12	#2530101951503	Tatap Muka	10 Jun 2025	Permintaan Informasi	pada tanggal 10 Juni 2025 sdr Zico mengunjungi kantor SKIPM batam untuk melakukan konsultasi terkait prosedur pengurusan HACCP	Zico	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	pada tanggal 10 Juni 2025 sdr Zico mengunjungi kantor SKIPM batam untuk melakukan konsultasi terkait prosedur pengurusan HACCP dan langsung di tinjalkanjutin oleh Inspektur Mutu sdr Fatir menjelaskan prosedur pengurusan HACCP	Tuntas	

13	#025180 8470495 1	Websi te PPID BPPM HKP Batam	16 Jun 2025	Permintaan Informasi	Pada tanggal 16 Juni 2025 Sdri. Indah Purwatiningsih mengajukan permohonan melalui website PPID BPPMHKP Batam dengan nomor permohonanan 793/PPIDKKP-PI/VI/2025. Terkait permintaan Informasi Tentang data ekspor bulan Mei 2025	Indah Purwatiningsih	M.Darwin Syah Putra	Aprinaldi	Permohonan dengan detail Pengajuan Informasi 6793/PPIDKKP-PI/VI/2025 melalui website PPID BPPMHKP Batam Pada tanggal 16 Juni2025 atas nama Indah Purwatiningsih terkait permintaan Informasi Tentang Permintaan data ekspor bulan Juni 2025 untuk data dukung pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kepulauan Riau. Permohonan tersebut sudah ditindaklanjuti oleh sdr. M.Fadli pada tanggal 16 Juni 2025 melalui email BPPMHKP Batam berupa data rekapitulasi data Ekspor bulan Meil 2025 Lingkup BPPMHKP Batam	Tuntas
----	-------------------------	---	----------------	-------------------------	---	-------------------------	------------------------	-----------	---	--------

Berdasarkan data diatas pada bulan Januari – Juni Tahun 2025 terdapat 13 pengaduan dari seluruh saluran pengaduan yang tersedia dan sudah ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan. Namun upaya untuk membuka kesempatan dalam melakukan pengaduan tetap ditingkatkan sehingga akan bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan Stasiun KIPM Batam dari sudut pandang masyarakat / pengguna jasa sekaligus mencarikan solusi dan inovasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Batam. Data pengaduan pada Bulan Januari - Juni Tahun 2025 sebanyak 13 laporan pengaduan telah ditindaklanjuti hingga selesai.

BAB IV

PENUTUP

Pada Bulan Januari - Juni Tahun 2025 terdapat 13 pengaduan yang diterima oleh petugas penerima pengaduan. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan dimana kanal-kanal saluran pengaduan belum dikelola secara optimal dan direkomendasikan agar dilakukan sosialisasi pengelolaan dan penanganan pengaduan terhadap seluruh pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat/pengguna jasa. Sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan Stasiun KIPM Batam.