

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAUKE**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 ini dapat disusun dengan baik.

Pelaksanaan kegiatan ini merupakan bagian dari komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima melalui pengelolaan pengaduan masyarakat yang transparan, efektif, dan akuntabel. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan serta menjadi acuan dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja pelayanan di masa yang akan datang.

Penyusunan laporan ini juga merupakan bagian dari upaya berkelanjutan Stasiun KIPM Merauke dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang bersih dan responsif.

Merauke, 30 Desember 2025

Ketua

The image shows a circular official stamp in blue ink. The outer ring contains the text 'KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN' at the top and 'REPUBLIK INDONESIA' at the bottom. Inside the ring, there is a smaller circle with the text 'STASIUN KIPM MERAUKE' and 'PENGADUAN MASYARAKAT'. Overlaid on the stamp is a large, bold, black handwritten signature.

Slamet Andriyanto, S.Si.,M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tanggung jawab utama instansi pemerintah dalam menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan partisipatif. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan publik adalah tersedianya mekanisme pengaduan yang efektif sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan permasalahan, masukan, atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima.

Stasiun KIPM Merauke, sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Kelautan dan Perikanan, berperan aktif dalam mendukung upaya reformasi birokrasi melalui pembangunan Zona Integritas. Salah satu langkah konkret dalam upaya tersebut adalah memperkuat sistem penanganan pengaduan masyarakat yang akuntabel dan responsif. Dengan pengelolaan pengaduan yang baik, diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat integritas kelembagaan.

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan dilakukan secara berkala sebagai alat ukur dalam melihat kinerja layanan, efektivitas tindak lanjut pengaduan, serta kesiapan sumber daya yang dimiliki. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa sistem pengaduan benar-benar berfungsi sebagai alat kontrol sosial dan jembatan komunikasi antara masyarakat dan instansi penyelenggara layanan publik.

1.2. Tujuan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi sejauh mana pelayanan pengaduan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku di Stasiun KIPM Merauke.
2. Menyediakan bahan evaluasi yang komprehensif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Menyusun rekomendasi strategis guna perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

1.3. Sasaran

Adapun sasaran dari pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

1. Memberikan gambaran kepada pimpinan terkait pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat secara faktual dan objektif.
2. Menjadi dasar dalam proses evaluasi kinerja dan peningkatan mutu layanan di lingkungan Stasiun KIPM Merauke.

1.4. Manfaat

Manfaat dari kegiatan ini diharapkan sebagai berikut:

1. Terbangunnya sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terstruktur, efisien, dan mudah diakses.
2. Meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik terhadap Stasiun KIPM Merauke.
3. Memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan sistem pengendalian intern pemerintah dalam kerangka tata kelola yang baik

1.5. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999; Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
8. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 111), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2015 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 5);
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.25/MEN/2012 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1521);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 220), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7/PERMEN-

KP/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 317);

13. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Nomor 56/PERMEN-KP/2020 Pasal 12 ayat (1) / (2) tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan).

BAB II

PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksanaan Monev

Monitoring dan Evaluasi dilaksanakan setiap triwulan guna mengukur efektivitas penanganan pengaduan masyarakat di Stasiun KIPM Merauke. Kegiatan ini mencakup pengumpulan data pengaduan, verifikasi, analisis, dan tindak lanjut serta pelaporan hasilnya dalam bentuk dokumen Monev.

2.2. Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan Tahun 2025 terdiri dari pegawai yang ditunjuk berdasarkan surat tugas Kepala Stasiun KIPM Merauke. Tim ini bertugas menerima, memverifikasi, menelaah, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk serta melaporkan hasilnya ke manajemen dan menginputnya ke dalam sistem SP4N Lapor.

2.3. Sarana dan Prasarana

Fasilitas yang tersedia di dalam rangka memberikan layanan pengaduan masyarakat di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Merauke seperti :

1. 1 set meja kerja beserta kursi petugas pelayanan
2. 1 set meja dilengkapi dengan Lap Top terkoneksi ke jaringan internet yang disiapkan khusus bagi pencarian informasi yang datang langsung
3. 2 unit PC yang terhubung dengan internet yang dipergunakan untuk pelayanan
4. 2 unit printer
5. 1 lemari dokumen

2.4. Penyediaan Informasi Pengaduan Masyarakat

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat menyediakan saluran pengaduan yang berupa sarana dan prasarana serta kondisi yang ada di Stasiun KIPM Merauke yaitu:

NO	SARANA	KONDISI
1	Website : https://bkipm.kkp.go.id/	Aktif
2	Website : https://bkipm Merauke.com/	Aktif
3	Website : https://www.lapor.go.id/	Aktif
4	Website : http://wbs.kkp.go.id/	Aktif
5	Kotak Pengaduan	Baik
6	Email pengaduan : bp2mhkpmerauke@gmail.com	Aktif
7	Ruang pengaduan	Baik
8	Whatsapp : +62 811-4902-878	Aktif
9	Twitter : @BP2MHKPMerauke	Aktif
1	Instagram : Bppmhkp Merauke	Aktif
1	Facebook : Bppmhkp Merauke	Aktif

BAB III

HASIL MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1. Kegiatan Pengaduan Masyarakat

Selama periode Januari hingga Desember 2025, Stasiun KIPM Merauke tidak menerima pengaduan masyarakat, baik melalui saluran daring maupun luring. Ketiadaan pengaduan ini dapat diinterpretasikan sebagai indikator kepuasan masyarakat atau masih minimnya partisipasi dalam penyampaian masukan.

NO	SALURAN PENGADUAN	JUMLAH PENGA DUAN	JENIS PENGADUAN		TANGGAL PENGADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS PENGADUAN		
			Online	Offline			BELUM TUNTAS	TUNTAS	TELAH DIINPUT PADA SPAN LAPOR
1	Website : https://www.lapor.go.id/								
2	Website : https://bkipm.kkp.go.id/								
3	Website : http://whistleblower.kkp.go.id/								
4	Meja Customer Service di Ruang Pelayanan								
5	Kotak Pengaduan : Pintu masuk ruang pelayanan								
6	Email pengaduan : bp2mhkpmerauke@gmail.com								
7	Whatsapp : +62 811-4902-878								

8	Whatsapp's Grup Pelayanan SKIPM Merauke								
9	Twitter @BP2MHKPMerauke								
10	Instagram: bppmhkp_merauke								
11	Facebook: bppmhkp_merauke								
Total									

Adapun aduan yang masuk akan di list sebagai berikut:

Bulan .	Nama/Instansi	Via	Aduan/Permintaan Informasi
Januari			
Februari			
Maret			
s.d			
Desember			

3.2. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Karena tidak terdapat pengaduan masyarakat selama Tahun 2025, maka tidak ada proses tindak lanjut pengaduan yang dilakukan. Namun demikian, kesiap siagaan tim tetap dijaga dan sarana pengaduan tetap dipelihara.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Monitoring dan Evaluasi pengaduan masyarakat telah dilaksanakan sesuai prosedur;
2. Tidak terdapat pengaduan yang masuk selama periode Januari hingga Desember Tahun 2025;
3. Sarana dan prasarana pengaduan dalam kondisi baik dan tersedia secara aktif;
4. Tim penanganan pengaduan bekerja siaga dan tetap menjaga kesiapan pelayanan.

4.2. Tindak Lanjut Pada Monev Sebelumnya

Tidak terdapat sasaran atau temuan khusus dari monev sebelumnya yang perlu ditindaklanjuti pada Tahun 2025.

4.3. Saran dan Rekomendasi

1. Terus meningkatkan publikasi dan edukasi kepada masyarakat terkait pentingnya pengaduan sebagai sarana perbaikan layanan;
2. Menjaga ketersediaan dan kelayakan sarana pengaduan yang sudah ada;
3. Melibatkan partisipasi aktif stakeholder dalam evaluasi pelayanan publik.