

# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2025



**BPP**  
**MHKP**  
Bring Safety through Quality  
**ACEH**

**STASIUN KIPM ACEH  
TAHUN ANGGARAN 2025**

## I. PENDAHULUAN

Dalam rangka membangun zona integritas untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Aceh maka telah ditetapkan Penanganan pengaduan masyarakat pada Stasiun KIPM Aceh sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penanganan pengaduan masyarakat tersebut secara umum bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan organisasi dari sudut pandang sesama personil SKIPM Aceh, sekaligus mencari solusi dan inovasi di bidang pelayanan publik.

Laporan pengaduan masyarakat adalah data dan informasi tentang laporan pengaduan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sejalan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tersebut maka diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (Monev) secara berkala terhadap penanganan pengaduan masyarakat yang dapat dipantau melalui media website/telpon/SMS/WA sebagai sarana pengaduan.

Maksud dan tujuan yang diharapkan adalah sebagai masukan bagi Stasiun KIPM Aceh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan Stasiun KIPM Aceh. Sasaran yang ingin dicapai atas hasil evaluasi penanganan pengaduan tersebut adalah pengambilan langkah yang tepat dalam rangka perbaikan pelayanan publik ke arah yang lebih baik sehingga terwujud tata kelola kinerja yang bersih.

## II. PELAKSANAAN MONEV PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala setiap triwulan yang memuat rekomendasi kegiatan yang berjalan dilengkapi dengan hasil monev dan tindak lanjut penanganan masyarakat dan monev dan tindak lanjut terhadap SDM yang menangani pengaduan masyarakat.

Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan secara tidak langsung.

### A. Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Hasil dari pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

Tabel 1. Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan 2 (April s/d Juni 2025) memperoleh data sebagai berikut :

No	Mekanisme Pengaduan	Jumlah pengaduan
1	Pengaduan secara langsung	Nihil
	Pengaduan lisan ke Penanganan Pengaduan SKIPM Aceh	Nihil
2	Pengaduan Secara Tidak Langsung	2
	Pengaduan melalui : e-Lapor.go.id, telepon/WhatsApp, e-mail, kotak pengaduan	2

### B. Monev Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Setelah dilakukan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat oleh tim penanganan pengaduan masyarakat, terdapat 2 (dua) pengaduan masyarakat yang masuk melalui WhatsApp (call center) di triwulan II periode April – Juni 2025. Pengaduan masyarakat yang masuk tersebut telah diselesaikan dengan tuntas. Pada

tabel 2 berikut merupakan poin-poin yang dievaluasi terhadap tim penanganan pengaduan masyarakat.

Tabel 2. Point-point evaluasi terhadap tim penanganan pengaduan masyarakat triwulan II tahun 2025

No	Poin Evaluasi	Tindak Lanjut		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Apakah pada bulan April s/d Juni 2025 terdapat pengaduan dari masyarakat?	√		Terdapat permintaan informasi
2	Apakah pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti?	√		Sudah ditindaklanjuti

Adapun Substansi Pengaduan masyarakat pada triwulan II tahun 2025 tersebut dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini .

Tabel 3. Substansi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! Pada triwulan II Tahun 2025

No	ID Tracking	Tanggal diterima Pengaduan	Sumber Pengaduan	Uraian Pengaduan	Jenis / Kategori Pengaduan	Uraian Penyelesaian Pengaduan	Status penyelesaian
1.	#14302518101612	19 Mei 2025	WhatsApp	Permohonan informasi tentang prosedur izin CPIB dan CBIB	Permintaan Informasi	Telah ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan mengenai informasi tentang prosedur CPIB dan CBIB	Tuntas
2.	#02524110130099	17 Juni 2025	WhatsApp	Permohonan informasi tentang persyaratan mengurus CPIB Supplier	Permintaan Informasi	Telah ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan mengenai informasi lanjut tentang CPIB Supplier	Tuntas

### C. Monev terhadap prosedur pengaduan masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pengaduan masyarakat dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan pengaduan masyarakat

yang ditetapkan mengacu kepada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

No	Tahapan prosedur	Keterangan	Pelaksanaan
1	Masyarakat yang mengetahui adanya indikasi pelanggaran	Cukup Jelas	-
2	Mengajukan aduan kepada tim penanganan pengaduan masyarakat	Cukup Jelas	-
3	Informasi pengungkap fakta dirahasiakan	Cukup Jelas	-
4	Tim perjanganan pengaduan melakukan tindak lanjut dengan mengumpulkan bukti dan keterangan	Cukup Jelas	-
5	Pemberian sanksi jika terbukti bersalah	Cukup Jelas	-

#### D. Monev terhadap sarana pengaduan masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap sarana pengaduan masyarakat dari beberapa media yang telah disosialisasikan kepada personil SKIPM Aceh dan juga telah dijelaskan dalam prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan antara lain sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Keterangan
1	Pengaduan melalui e-Lapor.go.id	- Pengaduan melalui aplikasi lapor sudah dipublikasikan di media sosial
2	Pengaduan melalui telepon/WhatsApp	- Terdapat fasilitas pengaduan melalui Whatsapp yang dipublikasi dengan dimedia sosial
3	Pengaduan melalui Email	- Tersedia sarana pengaduan melalui email
4	Pengaduan melalui kotak pengaduan	- Terdapat Kotak Saran dan Pengaduan di pos security
5	Pengaduan langsung	- Terdapat Ruang Pengaduan di SKIPM Aceh

#### E. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan pemantauan selama triwulan II tahun 2025 penanganan pengaduan masyarakat di SKIPM Aceh sudah berjalan dengan baik mendapatkan *feedback* yang baik dari pengguna jasa. Sarana pengaduan melalui aplikasi lapor yang sudah terpublikasi melalui beberapa media baik elektronik maupun non-elektronik serta melalui media sosial. Pada April sampai dengan Juni 2025 (triwulan I), terdapat 2 (dua) laporan Pengaduan masyarakat yang masuk, yaitu terkait permohonan informasi tentang bagaimana prosedur

dan persyaratan untuk mengurus CPIB, CBIB dan informasi lebih lanjut mengenai CPIB Supplier. Terkait dengan permintaan informasi tersebut, tim Penanganan Pengaduan telah menindaklanjuti dengan memberikan informasi lebih lanjut sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Semoga seluruh personil SKIPM Aceh tetap berkomitmen dalam meningkatkan kinerja dan kualitas dalam penanganan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

### III. PENUTUP

Dari hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Pada Triwulan II (April s/d Juni 2025) dapat disampaikan bahwa secara keseluruhan terdapat 2 (dua) laporan pengaduan dari masyarakat melalui sarana pengaduan WA (*WhatsApp*) yang sifatnya permohonan informasi tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Stasiun KIPM Aceh. Terkait dengan pengaduan tersebut, tim penanganan pengaduan memberikan jawaban kepada pelapor sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Untuk memberikan kepuasan layanan kepada pengguna jasa, Stasiun KIPM Aceh sebagai unit layanan akan tetap melaksanakan perbaikan-perbaikan yang lebih baik lagi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, dan pada periode berikutnya SKIPM Aceh perlu untuk melakukan sosialisasi berkala terkait informasi dan kanal pengaduan di media sosial Stasiun KIPM Aceh. Seluruh Personil diharapkan untuk terus konsisten dengan kinerja personil dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan SKIPM ACEH.

Demikian Laporan ini dibuat semoga bermanfaat.

Kepala Stasiun KIPM Aceh

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring contains the text 'KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN' at the top and 'REPUBLIK INDONESIA' at the bottom. Inside the ring, it says 'STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN ACEH'. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink, with two short vertical lines above it.

**Diky Agung Setiawan, S.St.Pi, M.Si**

Lampiran 1. Sarana Pengaduan SKIPM Aceh.



Kotak saran dan pengaduan



Email dan media sosial SKIPM Aceh

**SAMPAIKAN PERTANYAAN,  
PENGADUAN & SARAN ANDA**

**Hubungi :**

- Call Center Stasiun KIPM: +628116888003
- skjpm.aceh@gmail.com
- Kantor Utama Stasiun KIPM Aceh
- @Bkipm aceh
- @bppmhkp\_aceh
- @aceh\_bkipm

Anda juga bisa menyampaikan laporan Anda melalui layanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada website berikut:

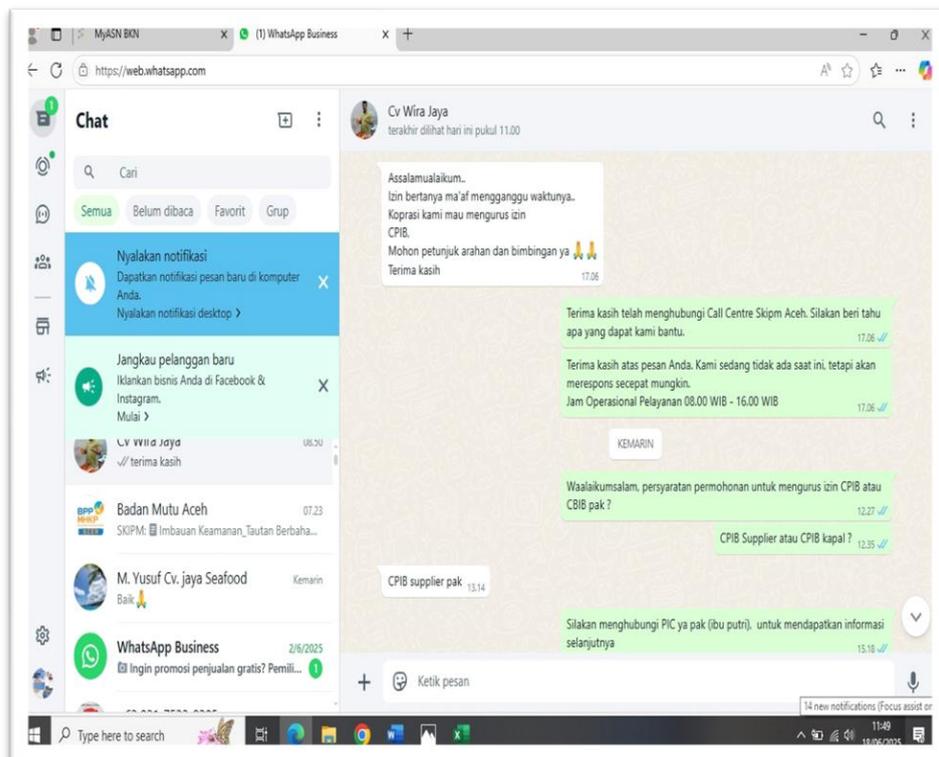
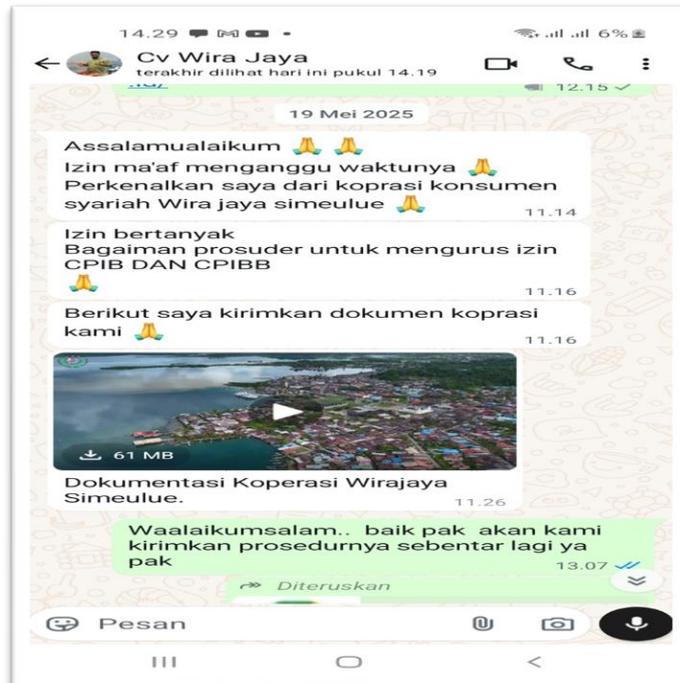
**lapor.go.id**

Dapatkan aplikasi SP4N LAPOR! di

AKHLAK BPP MHKP 0811 6888 033 @aceh\_bkipm BPPMHKP Aceh Bkipm Aceh #2024

Saluran Pengaduan Online

## Lampiran 2. Bukti Pelaporan



**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
**UNIT KERJA : STASUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN ACEH**  
**LAPORAN TRIWULAN II (BULAN APRIL, MEI DAN JUNI) TAHUN 2025**

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Keterangan
							Verifikator	Pemfalah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	14302518101612	Whatsapp Call Center	19 Mei 2025	Permintaan Informasi	Pengguna jasa menanyakan terkait prosedur untuk mengurus izin CPiB dan CEiB	Kopenasi Konsumen Syariah Wira Jaya Sireulhae	Diky Agung Setiawan, S.St,Pl, M.Si	Dori Kasmon, S.ST, M.Si	Permintaan informasi oleh pengguna jasa telah ditindaklanjuti oleh tim penanganan pengaduan mengenai prosedur izin CPiB dan CEiB	Tuntas	
2	02524110130099	Whatsapp Call Center	17 Juni 2025	Permintaan Informasi	Pengguna jasa menanyakan terkait prosedur persyaratan permohonan untuk mengurus izin CPiB Supplier	Kopenasi Konsumen Syariah Wira Jaya Sireulhae	Diky Agung Setiawan, S.St,Pl, M.Si	Dori Kasmon, S.ST, M.Si	Permintaan informasi oleh pengguna jasa telah ditindaklanjuti oleh tim penanganan mengenai persyaratan permohonan izin CPiB Supplier	Tuntas	

Ketua TPP  
  
**Diky Agung Setiawan, S.St,Pl, M.Si**  
 NIP. 19781630 200502 1 002

Admin Pengaduan  
  
**dhi. Intan Sari**  
 NIP. 19751206 201003 2 001