

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS
SEMESTER I TAHUN 2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDRAL PERIKANAN BUDI DAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON**

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahNya sehingga laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat dan *whistle blowing system* (WBS) semester I (satu) tahun 2025 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab BPBL Ambon dalam mewujudkan pola kerja yang sehat dan terpercaya bagi masyarakat, *stakeholder* dan pihak ketiga sesuai dengan prinsip *good governance* sehingga terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Selain itu, dapat memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi penanganan pengaduan dan *whistle blowing system* yang ada di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon. Laporan ini memuat saran/rekomendasi dan tindak lanjut sebagai bahan evaluasi dan perbaikan..

Semoga laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi, tolak ukur dan evaluasi penyelenggaraan penanganng pengaduan masyarakat dan WBS di BPBL Ambon. Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu dibutuhkan saran dan masukan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan ini kedepan. Atas perhatian dan bantuan semua pihak diucapkan terima kasih.

Ambon, 26 Juni 2025

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon



Sarwono, S. St. Pi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon secara berkesinambungan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyediaan layanan pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang ada di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.

Kebijakan terkait penanganan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung informasi, saran, kritik, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, antara lain melalui tatap muka, SMS, telepon, whatsapp, email, media sosial, kotak saran dan pengaduan serta website pengaduan SP4N Laporan.

Whistleblowing merupakan pengungkapan praktik ilegal, tidak bermoral atau melanggar hukum yang dilakukan oleh seluruh ASN yang terjadi di dalam organisasi . Pengungkapan dilakukan kepada seseorang atau organisasi lain sehingga memungkinkan dilakukan suatu tindakan. Pada dasarnya *Whistleblowing System* (WBS) adalah sebuah sistem pencegahan dan identifikasi terhadap kecurangan yang akan terjadi dalam suatu perusahaan/organisasi.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penerapan sistem pengendalian *fraud* dengan menitikberatkan pada pengungkapan dari pengaduan (pelaporan), telah dirumuskan kebijakan WBS secara jelas, mudah dimengerti, dan dapat diimplementasikan secara efektif agar memberikan dorongan serta kesadaran kepada pegawai Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Ambon untuk melaporkan tindakan *fraud*, pelanggaran terhadap hukum, peraturan organisasi, kode etik, dan benturan kepentingan yang terjadi di BPBL Ambon. WBS di lingkungan BPBL Ambon dilaksanakan berdasarkan pada kerahasiaan, keadilan, dan kepastian hukum.

Berbagai penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi, salah satu penyebab adalah lemahnya sistem pengawasan. Kelemahan sistem pengawasan mendorong tumbuhnya perilaku koruptif atau perilaku negatif lainnya yang semakin lama semakin menjadi, sehingga berubah menjadi sebuah kebiasaan. Karena itu, perubahan perilaku koruptif aparatur harus pula diarahkan melalui perubahan atau penguatan sistem pengawasan. Program penguatan pengawasan yang efektif di lingkungan pemerintah diwujudkan dengan membangun transparansi tata kelola pemerintahan dan menjalankan reformasi birokrasi di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.

1.2 Tujuan

- a. Sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat dan WBS yang dilakukan oleh tim penanganan pengaduan dan WBS BPBL Ambon
- b. Memantau kinerja pelayanan dan akuntabilitas kinerja pegawai maupun instansi BPBL Ambon.
- c. Meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan tindakan pelanggaran di lingkungan BPBL Ambon
- d. Mendorong pegawai di lingkungan BPBL Ambon yang memiliki informasi dan bukti-bukti tentang indikasi perbuatan pelanggaran untuk melaporkannya secara aman dan bertanggung jawab.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari laporan ini adalah implementasi dari kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan Whistle blowing System di BPBL Ambon.

1.4 Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- c) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- d) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai
- f) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistle blowing dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- g) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- h) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- i) Surat Keputusan Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon Nomor 109.1/BPBLA/KP.560/I/2020 tentang petunjuk pelaksanaan penanganan pengungkap fakta (*whistle blower*) di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon
- j) Surat Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 83 Tahun 2025 Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya

BAB II

IMPLEMENTASI PENANGANAN PENGADUAN

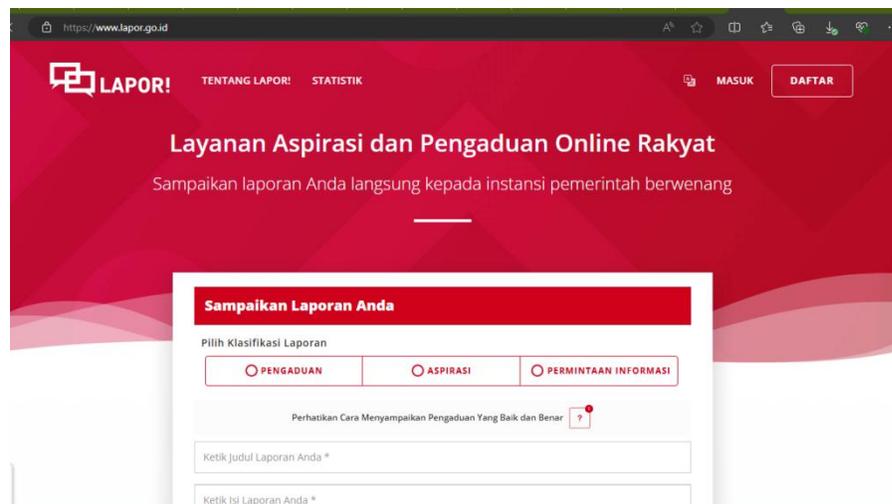
2.1 Tim Penanganan *Whistle Blowing System* (WBS)

Telah dibentuk Tim Penanganan Pengaduan lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya berdasarkan surat keputusan nomor: 83 Tahun 2025. Dalam tugas tersebut tercantum nama Tim Penanganan Pengaduan dan WBS disertai dengan tugasnya.

2.2 Sarana Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing System BPBL Ambon, mengelola pengaduan melalui:

1. Laman SP4N-LAPOR!. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat www.lapor.go.id



2. Pesan singkat secara elektronik (SMS). Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan pesan singkat ke nomor 1708.
3. Tatap Muka. Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruangan pelayanan umum Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, Jl. Leo Wattimena Waiheru Ambon.
4. Kotak Pengaduan. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis dengan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan di ruang pelayanan umum kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan yang tersedia di ruang pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.

5. Laman whistleblower lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pengaduan disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat www.pengaduan.kkp.go.id



6. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan pesan singkat elektronik ke nomor 0811471667.
7. Pengaduan disampaikan secara lisan melalui layanan telepon ke 0811471667
8. Email. Pengaduan dapat disampaikan melalui email: ambonbpbl@gmail.com
9. Surat. Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat :
Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, Jl. Leo Wattimena Waiheru
Ambon.

2.3 Alur Pelayanan

Alur Permohonan Informasi Publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.



2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Laporan penanganan pengaduan WBS yang disampaikan kepada BPBL Ambon yang memenuhi syarat **4WH** (a) **What**: perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang diketahui (b) **Where**: Dimana perbuatan tersebut dilakukan (c) **When**: Kapan perbuatan tersebut dilakukan (d) **Who**: Siapa yang melakukannya (e) **How**: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan akan ditindaklanjuti atau ditanggapi.

BAB III
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLE BLOWING SYSTEM*

3.1 Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat

Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Ambon telah mengimplementasikan pelayanan prima di bidang uji laboratorium, penjualan benih dan ikan konsumsi, penjualan ikan hias, bantuan pemerintah, praktek kerja industri siswa/i, magang dan praktek kerja lapangan. Komitmen ini mengharuskan BPBL Ambon selalu meningkatkan kinerja tata kelola dan penjaminan mutu layanan. Penjaminan mutu (*quality assurance*) layanan ini sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu layanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna layanan dari Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Ambon.

Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang tersedia untuk kurun waktu Semester I tahun 2025 terdapat sejumlah 325 pengaduan dari masyarakat (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai produk pelayanan, baik untuk kerjasama, konsultasi, prakerin, magang, pembelian benih maupun uji sampel. Pengaduan tersebut disampaikan secara langsung melalui tatap muka, surat masuk, aplikasi SP4N LAPOR, namun ada beberapa yang disampaikan melalui media sosial yaitu WhatsApp. Seluruh pengaduan masyarakat tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi secara online tersebut, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi maupun permohonan informasi dari Balai Perikanan Budidaya laut (BPBL) Ambon.

Tabel 1. Data pengaduan pada semester I tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah Pengaduan	Kategori Pengaduan	Status Pengaduan
1.	Januari	55	Produk Pelayanan	Selesai diproses
2.	Februari	64	Produk Pelayanan	Selesai diproses
3.	Maret	37	Produk Pelayanan	Selesai diproses
4.	April	70	Produk Pelayanan	Selesai diproses
5.	Mei	55	Produk Pelayanan	Selesai diproses
6.	Juni	44	Produk Pelayanan	Selesai diproses
	Total	325		

Penyampaian pengaduan selain disampaikan langsung ke balai ada juga yang disampaikan melalui media whatsapp, jenis pengaduan umumnya bersifat konsultasi atau

pencarian informasi. Berikut ini tabel kategori pengaduan masyarakat yang disampaikan ke BPBP Ambon pada semester I tahun 2025:

Tabel 2. Jumlah pengaduan berdasarkan kategori

No.	Kategori Pengaduan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jumlah
1.	Kerjasama	0	1	0	0	0	0	1
2.	Praktek Kerja/Magang	6	6	4	10	2	3	31
3.	Konsultasi Budidaya	16	16	3	9	10	4	58
4.	Penyalagunaan wewenang	0	0	0	0	0	0	0
5.	Keluhan	0	0	0	0	0	0	0
6.	Saran/Kritik	0	0	0	0	0	0	0
7.	Koordinasi	25	25	20	36	28	29	163
8.	Pengujian Sampel	3	2	6	0	3	7	21
9.	Kunjungan/Studi Banding	3	12	4	10	10	0	39
10.	Pembelian benih ikan/rumput laut	2	2	0	5	2	1	12

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan jenis sarana pengaduan sampai dengan semester I tahun 2025 adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Laporan pengaduan berdasarkan jenis sarana pengaduan

No.	Sarana pengaduan	Jenis pengaduan	Tindak lanjut	Status
1.	Meja pengaduan	Koordinasi tentang pelaksanaan magang/PKL	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
		Pembelian ikan konsumsi	Bertemu tim penjualan	TUNTAS
		Pengujian sampel	Bertemu tim lab	TUNTAS
		Pengajuan kerjasama	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
		Wisata edukasi siswa	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
		Konsultasi kegiatan budidaya	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
2.	Surat masuk	Kunjungan wisata	Menjawab surat masuk	TUNTAS

No.	Sarana pengaduan	Jenis pengaduan	Tindak lanjut	Status
		Permohonan izin penelitian, magang dan PKL	Menjawab surat masuk	TUNTAS
3.	Kotak pengaduan/kotak saran	Tidak ada	-	-
4.	Aplikasi SP4N Lapor. go.id	Permintaan informasi kultur jaringan rumput laut	Bertemu tim kultur jaringan rumput laut	TUNTAS
		Permintaan informasi stok ikan bubara	Memberikan balasan pada aplikasi SP4N Lapor	TUNTAS
		Pengujian sampel ikan	Memberikan balasan pada aplikasi SP4N Lapor dan bertemu Tim laboratorium Keskanling	TUNTAS
5.	Aplikasi WA	Pembelian ikan konsumsi dan bibit rumput laut	Bertemu tim penjualan	TUNTAS
		Kunjungan ke hatchery	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
		Konsultasi budidaya	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS

3.2 Monitoring Penanganan Pengaduan WBS

Rekap data pengaduan WBS dilakukan setiap bulan, baik ada maupun tidak ada pengaduan. Pada Semester I tahun 2025 tidak terdapat pelaporan atas pelanggaran yang dilakukan pegawai BPBL Ambon sebagaimana terlampir.

Tabel 4. Pengaduan WBS berdasarkan jenis pengaduan

No.	Jenis Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
1.	Penyalagunaan kewenangan/jabatan	Nihil	Tidak ada pelaporan
2.	Pelanggaran disiplin pegawai	Nihil	Tidak ada pelaporan
3.	Pelanggaran kode etik	Nihil	Tidak ada pelaporan
4.	Tindak pidana korupsi	Nihil	Tidak ada pelaporan

No.	Jenis Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
5.	Gratifikasi	Nihil	Tidak ada pelaporan
6.	Benturan kepentingan	Nihil	Tidak ada pelaporan
7.	Pelayanan publik yang kurang memuaskan	Nihil	Tidak ada pelaporan
8.	Ketidakpuasan atas sarana dan prasarana	Nihil	Tidak ada pelaporan

3.3 Internalisasi Whistle Blowing System dan Pengaduan

Sebagai upaya dalam peningkatan pemahaman pegawai BPBL Ambon mengenai pengaduan dan WBS, telah dilaksanakan sosialisasi terkait penanganan pengaduan dan WBS kepada seluruh pegawai BPBL Ambon.



Gambar 1. Internalisasi Whistle Blowing System (WBS) dan Pengaduan kepada seluruh ASN BPBL Ambon

BAB IV

SARAN

Dalam rangka meningkatkan upaya pelayanan pengaduan masyarakat dan WBS perlu dilakukan upaya-upaya diantaranya:

1. Perlu dilakukan sosialisasi sarana pengaduan kepada stakeholder
2. Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk telah ditindak lanjuti oleh tim penanganan pengaduan
3. Tidak ditemukan adanya pengaduan WBS oleh ASN Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon

B A B V

PENUTUP

Penerapan dan pengembangan secara berkelanjutan dilakukan sebagai upaya pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon sehingga diperlukan upaya dan pendekatan yang konstruktif dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih (*Good governance dan clean government*). Pengaduan dan WBS di lingkungan BPBL Ambon merupakan langkah maju dalam mencegah terjadinya kecurangan/fraud pada pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur yang harus dilakukan seiring kemajuan dan kebutuhan terkini berdasarkan perkembangan lingkungan pengendalian yang strategis sehingga diharapkan secara bertahap dapat semakin mengarah kepada *zero tolerance approach* dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Demikian laporan pengaduan masyarakat (Dumas) dan Whistleblowing system (WBS) semester I (satu) tahun 2025. Laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan BPBL Ambon.