

**LAPORAN PELAKSANAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT LINGKUP
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN PERIODE
SEMESTER I TAHUN 2024**



**SEKRETARIAT BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Kelautan dan Perikanan. Reformasi birokrasi 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.

Namun demikian, dalam upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Kelautan dan Perikanan agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai Kementerian Kelautan dan Perikanan, Menteri Kelautan dan Perikanan telah menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penangaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.2 Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 17/KEPMEN-KP/SJ/2019 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Semester I Tahun 2024.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Definisi

- 1) Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau maladministrasi di lingkungan Kementerian;
- 2) *Whistleblower* adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya.
- 3) Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Kelautan dan Perikanan yang selanjutnya disebut Pegawai adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- 4) Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan.
- 5) Unit Pelaksana Teknis, yang selanjutnya disingkat dengan UPT, adalah organisasi yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau tugas teknis penunjang tertentu dari organisasi induknya.
- 6) Teradu adalah Pegawai dan/atau pihak lain yang diduga melakukan pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian
- 7) Audit Dengan Tujuan Tertentu adalah audit yang dilakukan dengan tujuan khusus di luar audit keuangan dan audit kinerja, termasuk dalam kategori ini antara lain Audit Khusus/Investigatif/Tindak Pidana Korupsi dan Audit untuk Tujuan Tertentu Lainnya terhadap masalah yang menjadi focus perhatian pimpinan organisasi (auditi) atau yang bersifat khas.

- 8) Tim Penanganan Pengaduan yang selanjutnya disingkat TPP adalah tim yang dibentuk di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang diberi tugas untuk menindaklanjuti dan memantau penyelesaian Pengaduan yang disampaikan melalui saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian.
- 9) Admin Kementerian adalah pelaksana Penanganan Pengaduan pada tingkat Kementerian Kelautan dan Perikanan yang ditugasi oleh Menteri Kelautan dan Perikanan untuk melakukan Penanganan Pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan WBS.
- 10) Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disingkat Admin UPP adalah Pegawai di lingkungan satuan kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian Pengaduan pada internal unit kerja masing-masing.
- 11) Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;

- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1 Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:

- a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
- b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
- d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
- e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
- f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
- g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:

- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
- b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
- d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3 Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1) Etika terhadap pelapor meliputi:

- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.

2) Etika terhadap terlapor meliputi:

- a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
- b. menghormati hak-hak terlapor.

3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:

- a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
- b. menggalang rasa kebersamaan;
- c. menghargai perbedaan pendapat;
- d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

2.4 Unsur-Unsur Pengaduan

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu:

- 1) *What*, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
- 2) *Where*, di mana perbuatan dilakukan;
- 3) *When*, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
- 4) *Who*, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
- 5) *How*, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

2.5 Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan:

- 1) penyalahgunaan wewenang;
- 2) melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 3) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian

2.6 Saluran pengaduan

- 1) website dengan laman www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id;
- 2) pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;
- 3) surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id;
- 4) telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011;
- 5) surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP di masing-masing unit kerja Eselon I atau UPT di lingkungan Kementerian; dan/atau
- 6) kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian.

2.7 Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan Unit Eselon I mempunyai tugas:

- 1) melakukan koordinasi Penanganan Pengaduan dengan TPP Kementerian dan TPP UPT;
- 2) memberikan respon awal terhadap penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
- 3) memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
- 4) melakukan komunikasi, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
- 5) mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan;

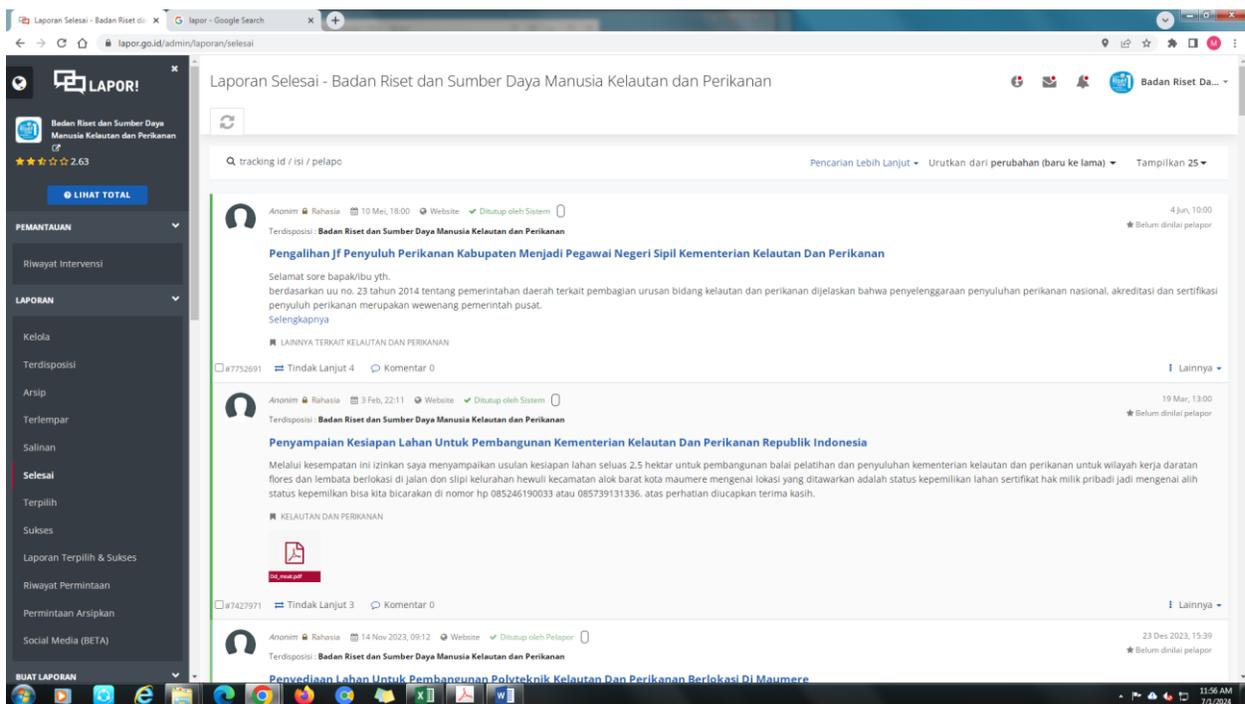
- 6) menerima Pengaduan untuk disampaikan kepada Admin UPP Unit Kerja Eselon I;
- 7) melakukan verifikasi lanjutan atas Pengaduan;
- 8) melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
- 9) menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I;
- 10) melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan; dan
- 11) membuat laporan penyelesaian Pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I.

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan data yang ada pada *web.lapor.go.id* jumlah pengaduan masyarakat yang masuk ke BPPSDM sampai dengan akhir Desember 2023 ada 37 laporan dan telah ditindaklanjuti semua. Sedangkan untuk periode Januari – Juni 2024 ada 2 laporan yang masuk dan sudah ditindaklanjuti.

Kedua pengaduan terdiri dari : Penyampaian kesiapan lahan untuk pembangunan Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia dan Pengalihan JF Penyuluh Perikanan Kabupaten Menjadi Pegawai Negeri Sipil Kementerian Kelautan dan Perikanan.



BAB IV

HAMBATAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Semester I Tahun 2024, antara lain:

1. Masih banyaknya pengaduan/keluhan yang disampaikan tidak melalui kanal resmi sehingga tidak bisa dihitung sebagai pengaduan;
2. Belum semua Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja melaporkan laporan penanganan pengaduannya ke unit penanganan pengaduan eselon I;

BAB V

PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Sekretariat Penanganan Pengaduan yang akan datang.