



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

KKP
2025

panganbiru

08
POVERTY GOALS

EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA EMAS

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BALAI BESAR KIPM MAKASSAR TRIWULAN I TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan penanganan pengaduan merupakan bagian dari unsur penguatan pengawasan dalam pembangunan zona integritas WBK menuju WBBM. Laporan ini juga memotret kegiatan penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai Besar KIPM Makassar pada Triwulan I Tahun 2025. Sebagai bagian dari program reformasi birokrasi dan pembangunan zona integritas, beberapa kegiatan terkait penanganan pengaduan juga dilakukan seperti sosialisasi internal, tindak lanjut penanganan pengaduan dan pembentukan tim penanganan pengaduan sebagai implementasi Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kami berharap laporan ini dapat menjadi masukan untuk kegiatan penanganan pengaduan di lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan serta Inspektorat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Makassar, 8 April 2025

Plt. Kepala Balai Besar KIPM Makassar



Sri Rahayu Setyaningsih, S.ST.Pi, M.Sc

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI	II
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 Ruang Lingkup Pelaporan.....	3
1.4 Dasar Hukum.....	3
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN	5
2.1 Laporan Penanganan Pengaduan	5
2.2 Konsultasi dan Permintaan Informasi	6
2.3 Sosialisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	7
BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Kelembagaan dan Sumberdaya Manusia	8
3.2 Sarana dan Prasarana.....	10
3.3 Peningkatan Kapasitas	10
3.4 Permasalahan	11
3.5 Saran Perbaikan / Rekomendasi	11
BAB IV. TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA	13
4.1 Saran / Rekomendasi Sebelumnya	13
4.1 Tindak Lanjut Hasil Monev Sebelumnya.....	13
BAB III.PENUTUP	14
DAFTAR LAMPIRAN	

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Pola hubungan antara konsep *good-governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) selalu sinergi satu sama lain. Fakta telah berbicara bahwa urgensi pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah *mindset* para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat. Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di samping sebelumnya telah terbit Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Kedua kebijakan tersebut diharapkan dapat lebih memperkuat landasan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Namun demikian, meskipun telah banyak dicapai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, juga disadari bahwa pemerintah belum dapat menyediakan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya SOP, kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat. Selain itu sebagian besar unit pelayanan publik belum menerapkan standar pelayanan, yang secara jelas dan transparan memberitahukan hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan publik. Di samping itu, sistem manajemen pelayanan publik belum banyak memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Sistem evaluasi kinerja pelayanan publik juga masih lemah dalam mendorong kinerja pelayanan.

Kehadiran berbagai undang-undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari itu semua kedaulatan pada saat ini dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus di dengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan bupati secara langsung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi

kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Beberapa studi terdahulu menyatakan bahwa kondisi penanganan pengaduan atau manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dikategorikan baik apabila memenuhi persyaratan, diantaranya adalah perubahan pola pikir penyelenggara layanan, sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat, memenuhi prinsip kejelasan hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan penerima layanan dan adanya umpan balik (*feedback*) yang jelas dari penerima layanan kepada penyedia layanan melalui mekanisme penanganan pengaduan masyarakat .

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme , perlu diberikan akses kepada pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan dan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran atau kejahatan di lingkungan KKP. Oleh karena itu, untuk optimalisasi penanganan pengaduan diterbitkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Sebagaimana diketahui, kanal pengaduan secara nasional telah dibentuk dan diberi nama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas yang dikelola dan dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar sebagai Unit Pelaksana Teknis Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) di Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan unsur pelaksana pemerintahan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden Republik Indonesia, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai instansi

pelayanan publik tidak dapat terlepas dari pengaduan baik dalam hubungan pelaksanaan tugas maupun kerjasama.

Balai Besar KIPM Makassar selanjutnya mengikuti pedoman yang telah ditetapkan dalam aturan tersebut. Sebagai tindak lanjut dan implementasinya, dilaksanakan berbagai kegiatan yang dapat mendukung pencapaian tujuan pengendalian tersebut. Pelaksanaan kegiatan tersebut kemudian dirangkum dalam laporan pelaksanaan bulanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memaparkan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan selama triwulan I tahun 2025. Tujuannya adalah menetapkan kerangka kerja untuk mengukur dan memperbaharui kondisi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat. Selain itu, juga memantau dampak, hasil dan keluaran dari kegiatan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat serta memastikan bahwa tujuan dan sasaran pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat sudah dilaksanakan secara efektif.

1.3 Ruang Lingkup Pelaporan

Laporan disusun dalam rangka implementasi penanganan pengaduan masyarakat. Ruang lingkup pelaporan mencakup kegiatan yang dilaksanakan, waktu pelaksanaan, tujuan kegiatan dan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan kegiatan. Laporan ini menjelaskan status indikator sejauh mana masyarakat melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar KIPM Makassar.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dari penanganan pengaduan masyarakat adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;

5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49 Tahun 2021 tentang Pembangunan Integritas di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

II. PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Laporan Penanganan Pengaduan

Monitoring merupakan proses pengumpulan data secara rutin sebagai bagian dari kegiatan, untuk membandingkan rencana dengan situasi nyata, sebagai bagian dari proses internal Balai Besar KIPM Makassar. Berdasarkan resume hasil penanganan pengaduan masyarakat di Balai Besar KIPM Makassar, terdapat 2 (dua) pengaduan masyarakat pada triwulan I tahun 2025 yang masuk melalui aplikasi LAPOR!.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Pada Triwulan I Tahun 2025

Substansi Pengaduan	Jumlah Pelaporan	Keterangan
Tim Kerja Dukungan Manajerial	0	
Tim Kerja Pengendalian Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	-	
Tim Kerja Pengawasan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	1	
Tim Kerja Penerapan Standar dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	1	
Jumlah	2	

Berdasarkan tabel 1, terdapat 1 (satu) pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LAPOR! di triwulan I periode bulan Januari – Maret 2025. Pengaduan masyarakat yang masuk tersebut telah diselesaikan dengan tuntas. Adapun substansi pengaduan masyarakat tersebut dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Substansi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Pada Triwulan I Tahun 2025

No	ID Tracking	Tanggal Diterima Pengaduan	Sumber Pengaduan	Uraian Pengaduan	Jenis/ Kategori Pengaduan	Uraian Penyelesaian Pengaduan	Status Penyelesaian
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	#8742006	10 Maret 2025	Whatsapp	Permohonan informasi tentang uji formalin dan jenis ikan yang banyak ditemukan formalin	Permintaan Informasi	Telah dilakukan penyampaian bahwa saat ini Balai Besar KIPM Makassar melakukan pengujian formalin dengan metode test kit. Selain itu, disampaikan juga bahwa Balai Besar KIPM Makassar juga melakukan monitoring pengawasan mutu domestik secara periodik, salah satu parameter uji yang dilakukan pengujian	Tuntas

						adalah formalin.	
2.	#8798736	19 Maret 2025	Surat Pos	Pengaduan terkait indikasi pencemaran lingkungan oleh eksportir produk perikanan.	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Telah dilakukan penyampaian informasi tentang izin lingkungan yang dimiliki oleh beberapa perusahaan tersebut telah memenuhi standar pada saat permohonan perizinan berusaha di aplikasi OSS (Online Single Submission).	Tuntas

2.2 Konsultasi dan Permintaan Informasi

Selain menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat, Balai Besar KIPM Makassar menerima konsultasi maupun permintaan informasi dari pengguna jasa dan masyarakat. Fungsi konsultasi maupun permintaan informasi ini untuk mengakomodir masyarakat sebagai pihak yang terlibat dalam pelayanan publik. Pada triwulan I tahun 2025 terdapat 8 (delapan) kali konsultasi dan permintaan informasi yang dilakukan oleh pengguna jasa Balai Besar KIPM Makassar melalui tatap muka. Adapun konsultasi dan permintaan informasi pada triwulan I tahun 2025 telah diselesaikan dengan tuntas oleh petugas penerima konsultasi. Konsultasi dan permintaan informasi selama triwulan I tahun 2025 dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel. 3 Konsultasi dan Permintaan Informasi Pada Triwulan I Tahun 2025

No	Tanggal	Nama Pengguna Jasa	Substansi Konsultasi	Tindak Lanjut	Media Konsultasi
1.	6 Januari 2025	Zainal Arifin (PT. Rahmat Bahari Indonesia)	Konsultasi revisi dokumen	Petugas pelayanan memberikan arahan tata cara revisi dokumen	Tatap Muka
2.	9 Januari 2025	Adyantara (PT. Global Maju Pratama)	Konsultasi persyaratan test result ke negara tujuan	Petugas teknis menyampaikan persyaratan test result ke negara tujuan	Tatap Muka
3.	17 Januari 2025	Melinda Risnu Febriana (PT. Anugerah Mapan Jaya)	Konsultasi pengiriman sampel rumput laut	Petugas pelayanan memberikan arahan prosedur pengiriman sampel rumput laut	Tatap Muka
4.	5 Februari 2025	Rendy (PT. Suth Suco)	Konsultasi pengiriman sampel udang	Petugas pelayanan memberikan arahan prosedur pengiriman sampel udang	Tatap Muka
5.	13 Februari 2025	Imam Nur Alamsyah (PT. Genecraft Lab)	Konsultasi dan koordinasi terkait presentasi alat laboaratorium	Dilaksanakan presentasi bertempat di Ruang Rapat Dakota	Tatap Muka
6.	20 Februari 2024	Febri (PT. Sumber Lautan Nusantara)	Koordinasi amandemen HC	Petugas pelayanan memberikan penjelasan tata cara amandemen HC.	Tatap Muka

2.3 Sosialisasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Selain kegiatan penanganan pengaduan, juga telah dilakukan sosialisasi penanganan pengaduan secara internal melalui apel dan briefing pagi, rapat koordinasi dan media sosial. Beberapa kegiatan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat secara internal di triwulan I tahun 2025 yaitu pada tanggal 22 Januari 2024 dilaksanakan briefing dan apel pagi dipimpin oleh Plt. Kepala Balai Besar KIPM Makassar. Pada kesempatan tersebut, disampaikan bahwa Surat Tugas Tim Penanganan Pengaduan Tahun 2025 telah direvisi sesuai dengan perkembangan organisasi dan pergantian kepemimpinan Balai Besar KIPM Makassar.

Kegiatan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat selain dilaksanakan secara tatap muka juga dilaksanakan melalui media sosial milik Balai Besar KIPM Makassar. Beberapa kegiatan sosialisasi pengaduan masyarakat melalui media sosial antara lain sebagai berikut :

1. Pada tanggal 26 Januari 2025 dilaksanakan sosialisasi info layanan Balai Besar KIPM Makassar melalui story platform Instagram Balai Besar KIPM Makassar. Dalam upaya memberikan "*excellent service*" kepada masyarakat pelaku usaha perikanan di Sulawesi Selatan, Balai Besar KIPM Makassar yang telah bertransformasi secara digital memberikan pelayanan sertifikasi serta pelayanan laboratorium yang berstandar internasional ISO 9001 : 2015 dan ISO/IEC 17025 : 2017 serta 17020 : 2012. Salah satu layanan yang tersedia adalah layanan konsultasi dan pengaduan dengan kontak person Mohammad Zamrud di nomor 081341443690.
2. Pada tanggal 24 Februari 2025 dilaksanakan sosialisasi info layanan Balai Besar KIPM Makassar melalui story pada platform Instagram Balai Besar KIPM Makassar. Dalam upaya memberikan "*excellent service*" kepada masyarakat pelaku usaha perikanan di Sulawesi Selatan, Balai Besar KIPM Makassar yang telah bertransformasi secara digital memberikan pelayanan sertifikasi serta pelayanan laboratorium yang berstandar internasional ISO 9001 : 2015 dan ISO/IEC 17025 : 2017 serta 17020 : 2012. Salah satu layanan yang tersedia adalah layanan konsultasi dan pengaduan dengan kontak person Mohammad Zamrud di nomor 081341443690.
3. Pada tanggal 13 Maret 2025 dilaksanakan sosialisasi info layanan Balai Besar KIPM Makassar melalui story platform Instagram Balai Besar KIPM Makassar. Dalam upaya memberikan "*excellent service*" kepada masyarakat pelaku usaha perikanan di Sulawesi Selatan, Balai Besar KIPM Makassar yang telah bertransformasi secara digital memberikan pelayanan sertifikasi serta pelayanan laboratorium yang berstandar internasional ISO 9001 : 2015 dan ISO/IEC 17025 : 2017 serta 17020 : 2012. Salah satu layanan yang tersedia adalah layanan konsultasi dan pengaduan dengan kontak person Mohammad Zamrud di nomor 081341443690.

III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di Balai Besar KIPM Makassar telah dianalisa dan dilakukan identifikasi variabel pendukung keberhasilan pelaksanaan di tingkat implementasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan penanganan pengaduan masyarakat di triwulan I tahun 2025 adalah faktor kelembagaan, sarana dan prasarana serta peningkatan kapasitas tim penanganan pengaduan.

3.1 Kelembagaan dan Sumberdaya Manusia

Kelembagaan dalam kegiatan pengaduan masyarakat menjadi unsur yang penting dalam rangka optimalisasi upaya pencegahan terjadinya tindak pidana penyalahgunaan wewenang. Pada tahun 2025, telah dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Balai Besar KIPM Makassar melalui Surat Tugas Kepala Balai Besar KIPM Makassar nomor : B. 28/BBKIPM.MKS/KP.440/I/2025 tertanggal 3 Januari 2025. Adapun tugas dari Tim Penanganan Pengaduan Balai Besar KIPM Makassar adalah :

1. Melaksanakan koordinasi penanganan pengaduan dengan Tim Penanganan Pengaduan Kementerian dan Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
3. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
4. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
5. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan;
6. Menerima pengaduan untuk disampaikan ke Admin Unit Penyelenggara Penlayanan pada Unit Pelaksana Teknis;
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 Kepala Balai Besar KIPM Makassar;
10. Melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
11. Membuat laporan penyelesaian pengaduan secara berkala kepada Kepala Balai Besar KIPM Makassar.

Adapun susunan Tim Penanganan Pengaduan Balai Besar KIPM Makassar tahun 2025 adalah sebagai berikut :

NO	NAMA/JABATAN	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kamdani, S.Pi, M.M	Plt. Kepala Balai Besar KIPM Makassar	Ketua
2.	Muhammad Irfan Rais, S.Pi	Ketua Tim Kerja Penerapan Standar dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	Wakil Ketua
3.	Rosdiana, A.Md	Pranata SDM Aparatur Penyelia	Sekretaris
4.	Sri Rahayu Setyaningsih, S.St.Pi, M.Sc	APK APBN Ahli Madya	Anggota
5.	Mohammad Zamrud, S.Pi, M.P	Ketua Tim Kerja Pengawasan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	Admin UPP

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penanganan pengaduan, tim penanganan pengaduan selalu berkoordinasi untuk menindaklanjuti laporan dari pegawai. Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan merupakan wujud tanggung jawab pelaksanaan kegiatan serta evaluasi terhadap pembentukan kelembagaan TPP sesuai amanah Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan pasal 4 ayat (2) mengatur bahwa Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan /atau TPP UPT pada unit kerja masing-masing yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal/Direktur Jenderal/Inspektur Jenderal/Kepala Badan. Saat ini belum ada regulasi berupa Keputusan Kepala BPPMHKP yang mengatur Tim Penanganan Pengaduan di tahun 2025. Regulasi masih menggunakan Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan BPPMHKP dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

3.2 Sarana dan Prasarana

Dalam menunjang kegiatan penanganan pengaduan, Balai Besar KIPM Makassar juga melengkapi fasilitas sarana dan prasarana sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan. Sarana dan prasarana yang tersedia antara lain ruang tamu, ruang konsultasi, poster, banner serta kotak pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan masyarakat juga dapat disampaikan melalui media sosial milik Balai Besar KIPM Makassar yaitu :

1. Facebook (BKIPM Makassar)
2. Twitter (@bkipmmakassar)
3. Instagram (bkipmmakassar)
4. Whatsapp (081341443690)



Gambar 1. Ruang Konsultasi dan Penanganan Pengaduan di Balai Besar KIPM Makassar

3.3 Peningkatan Kapasitas

Selain kegiatan penanganan pengaduan dan sosialisasi penanganan pengaduan, juga telah dilakukan peningkatan kapasitas personil yang menangani Tim Penanganan Pengaduan di Balai Besar KIPM Makassar dengan menghadiri undangan instansi terkait baik secara tatap muka maupun daring. Pada triwulan I tahun 2025, belum terdapat kegiatan peningkatan kapasitas yang diikuti oleh Tim Penanganan Pengaduan Balai Besar KIPM Makassar.

3.4. Permasalahan

Pada triwulan I tahun 2025, terdapat permasalahan yaitu pemahaman pegawai terhadap mekanisme penanganan pengaduan masyarakat dan korelasinya dengan ketentuan regulasi yang mengatur penanganan pengaduan masyarakat relatif masih kurang.

3.5 Saran Perbaikan / Rekomendasi

Saran/rekomendasi yang dihasilkan adalah perlunya peningkatan pemahaman terkait pengaduan masyarakat kepada pegawai secara masif dalam kegiatan sosialisasi baik secara tatap muka maupun daring. Sosialisasi ini dimaksudkan untuk memberikan penyadartahuan maupun edukasi kepada pegawai terkait perlunya pengetahuan dasar tentang pengaduan masyarakat.

IV. TINDAK LANJUT HASIL MONEV SEBELUMNYA

Monitoring merupakan proses pengumpulan data secara rutin sebagai bagian dari kegiatan, untuk membandingkan rencana dengan situasi nyata, sebagai bagian dari proses internal Balai Besar KIPM Makassar. Selain itu, monitoring adalah suatu cara untuk mengetahui apakah suatu kegiatan berjalan sesuai dengan rencana serta menggunakan sumberdaya secara tepat. Manfaat monitoring penanganan pengaduan masyarakat adalah sebagai umpan balik bagi pengambil keputusan berkaitan dengan upaya perbaikan terus menerus terhadap sistem penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Balai Besar KIPM Makassar serta usaha peningkatan kinerja dan akuntabilitas dalam usaha pencapaian visi organisasi.

Evaluasi adalah penilaian tentang bagaimana program dijalankan, apakah proses dan dampaknya sudah sesuai dengan yang diharapkan serta mengecek faktor-faktor penghambat yang dihadapi dan faktor-faktor pendukung yang dimiliki, untuk mencapai tujuan. Evaluasi dapat juga diartikan sebagai proses penilaian yang sistematis terhadap konsep, desain, pelaksanaan dan manfaat program serta kegiatan sebuah institusi.

Pelaporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan WBS disusun secara berkala setiap bulan. Laporan monitoring dan evaluasi adalah kompilasi perkembangan program selama satu bulan dilengkapi dengan hasil monitoring dan evaluasi. Laporan ini menjelaskan status indikator sejauhmana masyarakat dan stakeholder telah melaksanakan inisiasi pengaduan jika terdapat penyimpangan dalam organisasi sebagai tindakan nyata untuk menegakkan integritas.

a. Saran/ Rekomendasi Sebelumnya

Pada triwulan IV tahun 2024 terdapat saran/rekomendasi yang dihasilkan yaitu melakukan sosialisasi secara terus menerus dan berkelanjutan kepada pegawai tentang peningkatan pemahaman terkait pengaduan masyarakat kepada pegawai secara masif dalam kegiatan sosialisasi baik secara tatap muka maupun daring. Sosialisasi ini dimaksudkan untuk memberikan penyadartahuan maupun edukasi kepada pegawai terkait perlunya pengetahuan dasar tentang pengaduan masyarakat.

b. Tindak Lanjut Hasil Monev Sebelumnya

Pada triwulan I tahun 2025, telah dilakukan tindak lanjut rekomendasi pada triwulan IV tahun 2024 yaitu adanya sosialisasi info layanan terkait penanganan pengaduan melalui media sosial yang dilaksanakan secara periodik (bulanan). Selain itu, juga dilaksanakan sosialisasi melalui diskusi interaktif untuk memberikan penyadartahuan kepada pegawai dan masyarakat luas tentang pentingnya penanganan pengaduan.

III. PENUTUP

Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat triwulan I tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada triwulan I tahun 2025 terdapat 2 (dua) pengaduan masyarakat yang masuk ke aplikasi LAPOR! melalui Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Balai Besar KIPM Makassar dan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan tuntas.
2. Pada triwulan I tahun 2025 terdapat konsultasi /permintaan informasi melalui tatap muka sebanyak 6 kali dan telah ditindaklanjuti dengan tuntas.
3. Penanganan pengaduan masyarakat juga telah disosialisasikan secara internal melalui apel dan briefing pagi yang dilaksanakan secara daring dan tatap muka kepada pegawai maupun melalui media sosial.

LAMPIRAN



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI BESAR KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MAKASSAR

Jalan Dakota Nomor 24 Makassar 90242

Telp. (0411) 4813452, 4813539, 555120 Fax. (0411) 555159, Laman : makassar@bkipm.kkp.go.id

SURAT TUGAS

NOMOR B.28/BBKIPM.MKS/KP.440/I/2025

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme melalui penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Bahwa untuk meningkatkan efektifitas kinerja organisasi dalam penanganan pengaduan maka ditugaskan personil yang memiliki kompetensi di bidang tersebut.

- Dasar : a. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMEN-KP/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Tim Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

Memberi Tugas :

Kepada :

No.	Nama/NIP	Kedudukan Dalam Tim
1.	Kamdani, S.Pi, M.M / 19690310 198903 1 002	Ketua
2.	Muhammad Irfan Rais, S.Pi / 19780328 200312 1 003	Wakil Ketua
3.	Rosdiana, A.Md / 19760731 200901 2 002	Sekretaris
4.	Sri Rahayu Setyaningsih, S.St.Pi, M.Sc / 19770503 200604 2 002	Anggota
5.	Mohammad Zamrud, S.Pi, M.P / 19801128 200502 1 001	Admin UPP

- Untuk : a. Melaksanakan tugas sebagai Tim Penanganan Pengaduan Balai Besar KIPM Makassar Tahun 2025.
- b. Melaksanakan tugas tersebut selama 1 tahun terhitung dari bulan Januari sampai Desember 2025.
- c. Menyampaikan laporan kepada Kepala Balai Besar KIPM Makassar setiap bulan.
- d. Biaya yang timbul sebagai akibat dari ditetapkannya surat tugas ini dibebankan kepada anggaran Balai Besar KIPM Makassar

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Dikeluarkan di Makassar
Pada tanggal 3 Januari 2025

Plt. Kepala BBKIPM Makassar,

Untuk Perhatian :
Dilarang memberikan sesuatu atau janji
yang dapat mengakibatkan KKN



Kamdani

Ditandatangani
Secara Elektronik

Lampiran Surat Tugas
Nomor : B.28/BBKIPM.MKS/KP.440/I/2025
Tanggal : 3 Januari 2025

Tugas Tim Penanganan Pengaduan di Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar Tahun 2025 :

1. Melaksanakan koordlnasl penanganan pengaduan dengan Tim Penanganan Pengaduan Kementerian dan Tim Pengaduan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
3. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
4. Melakukan komunikasi, koordlnasl dan pemberian informasi penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
5. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan;
6. Menerima pengaduan untuk disampaikan ke Admin Unit Penyelenggara Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknls;
7. Melakukan verifikasi lanjutan atas pengaduan;
8. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
9. Menyampaikan hasil telaahan dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Kepala Balai Besar KIPM Makassar;
10. Melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal KKP terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
11. Membuat laporan penyelesaian pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Kepala Balai Besar KIPM Makassar.

Plt. Kepala BBKIPM Makassar,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kamdani

Tangkapan Layar Pengaduan Masyarakat Terkait Konsultasi dan Permintaan Informasi Uji Formalin dan Jenis Ikan yang Banyak mengandung Formalin Pada Aplikasi LAPOR! Di Bulan Maret 2025

The screenshot shows the LAPOR! application interface. The left sidebar contains navigation options: 'Balai Besar KIPM Makassar' (0 stars), 'LIHAT TOTAL', 'PEMANTAUAN' (with 'Riwayat Intervensi'), and 'LAPORAN' (with 'Kelola', 'Terdisposisi', 'Arsip', and 'Terlempar'). The main content area displays a report from 'Hayyaumul Triramadhani Hamir' dated 10 Mar, 04:03, titled 'Permintaan Informasi Tentang Uji Formalin dan Jenis Ikan Yang Banyak Ditemukan Mengandung Formalin'. The report text states that on 8 Mar 2025 at 15:14 WITA, the complainant contacted the Makassar Fish Quarantine, Control, and Safety Office via WhatsApp to inquire about formalin testing and fish species. A response from the office is shown below, dated 10 Mar, 11:03, indicating the report has been forwarded to the Makassar Fish Quarantine, Control, and Safety Office.

Tangkapan Layar Pengaduan Masyarakat Terkait Indikasi Pencemaran Lingkungan Oleh Eksportir Produk Perikanan Pada Aplikasi LAPOR! Di Bulan Maret 2025

The screenshot shows the LAPOR! application interface. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main content area displays a report from 'Public Research Institute Pri' dated 19 Mar, 06:52, titled 'Indikasi Pencemaran Lingkungan Oleh Eksportir Produk Perikanan'. The report text describes an environmental pollution incident on 10 Mar 2025 at 15:20 WITA, where the complainant reported that several fish exporters were polluting the environment. The Makassar Fish Quarantine, Control, and Safety Office responded by sending a letter to the complainant on 19 Mar 2025, detailing the investigation and the need for an action plan to address the pollution.

Sosialisasi Info Layanan Balai Besar KIPM Makassar Melalui Media Sosial Instagram Balai Besar KIPM Makassar Tanggal 26 Januari 2025, 24 Februari 2025 dan 13 Maret 2025

The graphic is a vertical rectangular post with a light beige background and a wavy pattern. At the top left, there are logos for 'KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN' and 'KIPM 2025'. The date '11 Januari 09.19' is displayed. At the top right, there are logos for 'KIPM 2025', '08', and 'BerAKHLAK'. The main title 'INFORMASI LAYANAN BPPMHKP MAKASSAR' is in large, bold, blue and green letters, accompanied by a yellow megaphone icon. Below this, there are three service categories, each in a colored rounded rectangle with an icon and a phone number: 1. 'LAYANAN SERTIFIKASI MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN' in a green box with a white icon of people at a table, phone number '08114131441', and smaller numbers '082188076161 ~ Tya' and '082187339245 ~ Irfan'. 2. 'LAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM' in a yellow box with a white icon of a laboratory, phone number '0811452614', and 'Irfan ~' with a phone icon. 3. 'LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN' in a blue box with a white icon of people at a table, phone number '081341443690', and '~ Zamrud' with a phone icon. At the bottom left, there is a search bar with the text 'Katakan sesuatu...' and logos for 'EWANG' and 'BerAKHLAK'. At the bottom right, there are three icons: a white arrow pointing up and right, a white heart, and a white vertical ellipsis, with the labels 'Promosikan', 'Sorot', and 'Lainnya' below them.

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN, 11 Januari 09.19
KIPM 2025, 08, BerAKHLAK

INFORMASI LAYANAN BPPMHKP MAKASSAR

LAYANAN SERTIFIKASI MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
08114131441
082188076161 ~ Tya, 082187339245 ~ Irfan

LAYANAN PENGUJIAN LABORATORIUM
0811452614
Irfan ~

LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN
081341443690
~ Zamrud

Katakan sesuatu...
EWANG, BerAKHLAK

Promosikan, Sorot, Lainnya