



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN



EKONOMI BIRU **UNTUK**  
INDONESIA EMAS

# LAPORAN PENGAWASAN PELANGGARAN YANG DILAPORKAN OLEH MASYARAKAT

1. Laporan Dumas Semester I tahun 2024
2. Laporan Dumas Semester I tahun 2024
3. Laporan Dumas Semester I tahun 2025
4. Surat Penyampaian Bukti Dukung Data Pengaduan

**BPSPL PONTIANAK**

**2024–2025**



**BPSPL  
PONTIANAK**  
DIREKTORAT JENDERAL  
BENCANA KELAUTAN DAN  
RUANG LAUT



BPSPL Pontianak

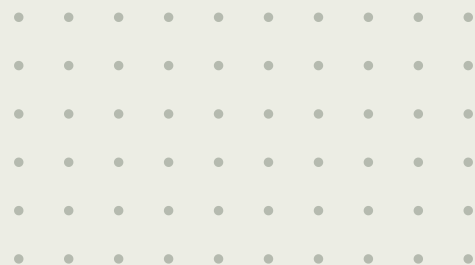




KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN



# Laporan Dumas



**Semester 1 - 2024**

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas terselesaikannya Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak Semester I Tahun 2024. Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat memberikan indikasi membaiknya kinerja BPSPL Pontianak, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Tidak kalah pentingnya, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) disemua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi secara handal dan akurat atas seluruh kemajuan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ditangani secara cepat, tepat, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pontianak, 1 Juli 2024

Kepala BPSPL Pontianak,



Sv. Iwan Taruna A, S.T. M.Si

## DAFTAR ISI

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                       | <b>1</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                            | <b>2</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                                     | <b>3</b>  |
| A. Latar Belakang.....                                                                            | 3         |
| B. Tujuan.....                                                                                    | 4         |
| C. Ruang Lingkup.....                                                                             | 4         |
| D. Dasar Hukum .....                                                                              | 5         |
| <b>BAB II PEMBAHASAN.....</b>                                                                     | <b>6</b>  |
| A. Pelaksanaan Kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat .....                                 | 6         |
| B. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat<br>6                          |           |
| C. Monitoring dan Evaluasi Terhadap SDM.....                                                      | 7         |
| D. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Mekanisme .....                                               | 8         |
| E. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Sarana dan Prasarana .....                                    | 8         |
| <b>BAB III KESIMPULAN, SARAN, TINDAKLANJUT .....</b>                                              | <b>9</b>  |
| A. Kesimpulan .....                                                                               | 9         |
| B. Saran/Rekomendasi Selanjutnya .....                                                            | 9         |
| C. Tindak Lanjut Atas Rekomendasi Sebelumnya .....                                                | 9         |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>                                                                       | <b>10</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                             | <b>11</b> |
| 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2024 .....                                   | 12        |
| 2. Pelaporan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR! ....                               | 14        |
| 3. Penyebarluasan Informasi Terkait Pengaduan Masyarakat.....                                     | 17        |
| 4. Jadwal Piket Tim Pengaduan Masyarakat.....                                                     | 20        |
| 5. Penyampaian Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat<br>kepada Eselon I, DJPKRL, KKP ..... | 23        |
| 6. Sarana Pendukung Penganganan Pengaduan Masyarakat .....                                        | 25        |
| 7. Kegiatan Internalisasi Pengaduan Masyarakat di BPSPL Pontianak ...                             | 29        |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan kerja dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme, merupakan salah satu upaya pencegahan pelanggaran serta mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Untuk itu diperlukan sarana dan prasarana serta akses kepada pegawai dan/atau masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan/atau tindak pidana.

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan.

## **B. Tujuan**

Adapun tujuan dari Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Semester I, Bulan Januari – Juni 2024 membuat laporan ini adalah:

- Mengidentifikasi dan melakukan penanganan pengaduan masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester I Tahun 2024;
- Mengidentifikasi ketersediaan SDM dan sarana prasarana dalam kegiatan penanganan pengaduan masyarakat pada Semester I Tahun 2024.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan meliputi pemantauan terhadap Pengaduan Masyarakat mengenai pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Satker Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak. Kategori Pengaduan Masyarakat dalam kegiatan pelayanan dibagi menjadi 14, diantaranya:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Dasar Hukum
8. Sarana dan Prasaranan, dan/atau Fasilitas
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanan

#### **D. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum dalam kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di BPSPL Pontianak, yakni:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tatacara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2016 tentang Pembangunan Integritas di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 62 tahun 2017 Tentang Pedoman Pembangunan dan Penetapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **BAB II PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan Kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Kegiatan identifikasi dan penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan pada Bulan Januari – Juni 2024, dan dilakukan sosialisasi/internalisasi penanganan pengaduan masyarakat.

### **B. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan, tingkat profesionalisme pihak yang terlibat dan setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar. Data pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada BPSPL Pontianak pada Bulan Januari – Juni 2024 terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan BPSPL Pontianak Semester I Tahun 2024

| <b>No</b>              | <b>Sarana dan Prasarana</b>                                                         | <b>Jumlah Pengaduan</b> |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                      | Website SP4N Lapor                                                                  | 0                       |
| 2                      | Email                                                                               | 1                       |
| 3                      | Kantor BPSPL Pontianak (tatap muka)                                                 | 18                      |
| 4                      | Pos surat                                                                           | 12                      |
| 5                      | <i>WhatsApp</i> / Hotline pelayanan publik dan pengaduan masyarakat BPSPL Pontianak | 25                      |
| 6                      | Sosial media BPSPL Pontianak                                                        | 2                       |
| 7                      | Lain-lain                                                                           | 0                       |
| <b>Total Pengaduan</b> |                                                                                     | <b>58</b>               |

Hasil identifikasi terhadap data penanganan pengaduan masyarakat dalam pelaksanaan Bulan Januari – Juni 2024, terdapat 58 (lima puluh delapan) pengaduan berupa permintaan informasi terkait dengan pelayanan publik di BPSPL Pontianak. Tim penanganan pengaduan telah melakukan tindak lanjut

terhadap pengaduan masyarakat di semester I tahun 2024 mencapai 100% telah tuntas ditindaklanjuti dan tercatat melalui aplikasi SP4N Lapor! (Gambar 1).

Proses tindak lanjut penanganan pengaduan di BPSPL Pontianak dilakukan berdasarkan piket setiap hari. Tim Penanganan Pengaduan menerima laporan yang masuk dari berbagai kanal pelaporan yang tersedia dan ditindaklanjuti sesuai dengan kategori laporannya. Hasil tindak lanjut direkapitulasi ke dalam aplikasi SP4N Lapor! Hasil penerimaan dan tindak lanjut laporan penanganan pengaduan juga direkapitulasi oleh admin UPP BPSPL Pontianak untuk disampaikan kepada Eselon I Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, KKP (lampiran).

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

PERMANFAATAN DATA PENGLOLAAN LAPORAN PENGGUNA

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 01/01/2024 - 06/30/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☒

**SUBMIT**

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 61/DJPKRL.1/TU.210/1/2024  
 Terakhir Kali Ditihat: 2024-11-18 01:29:42

**Rekapitulasi Kinerja**

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 58      | 0     | 0     | 58                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Gambar 1. Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjutnya senilai 100% tuntas melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

### C. Monitoring dan Evaluasi Terhadap SDM

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap SDM yang bertugas dalam pelaksanaan di Bulan Januari – Juni 2024 berjumlah 7 (tujuh) orang sesuai Kepdirjen PRL No 4 Tahun 2024. Jumlah tersebut mencakup ketua, anggota tim penanganan pengaduan dan admin UPP UPT. Dalam pelaksanaannya, tim dibagi jadwal piket sebanyak 2 (dua) orang per hari dan sudah mencukupi kebutuhan SDM. Selain itu, kegiatan internalisasi pegawai BPSPL Pontianak

mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS telah dilaksanakan pada tanggal 3 Mei 2024 (lampiran).

#### **D. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Mekanisme**

Hasil monitoring mekanisme dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat yakni standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan masih relevan. Reviu SOP akan dilakukan apabila terdapat pembaharuan juknis atau tata cara penanganan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat dilakukan melalui saluran siaga resmi UPT BPSPL Pontianak, diantaranya yakni website dengan laman [www.kkp.go.id/bpsplpontianak](http://www.kkp.go.id/bpsplpontianak) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) ; SMS dengan format KKP <spasi> isi aduan, kirim ke nomor 1708; surat elektronik dengan alamat [pengaduan.bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:pengaduan.bpsplpontianak@kkp.go.id) atau [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id) ; telepon dan whatsapp pengaduan dengan nomor 08115679511 atau 0811989011; surat non elektronik ke kotak pengaduan yang telah disediakan di Kantor BPSPL Pontianak; serta Kantor BPSPL Pontianak dengan alamat Jalan Husein Hamzah, No. 1, Pontianak Barat.

#### **E. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Sarana dan Prasarana**

Hasil monitoring sarana dan prasarana penanganan Pengaduan Masyarakat dalam pelaksanaan Bulan Januari – Juni 2024 sarana dan prasarana tersedia dan dapat difungsikan dengan baik. Sarana dan prasarana penanganan pengaduan masyarakat meliputi ruang pengaduan masyarakat dan *Whistleblower System*, komputer, telepon genggam dan media komunikasi cetak seperti X-Banner dan formulir pengaduan. Seiring dengan masuknya kegiatan konsultasi pelayanan dalam kategori pengaduan masyarakat, dilaksanakan juga di ruang pelayanan.

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN, SARAN, DAN TINDAK LANJUT**

##### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penanganan pengaduan masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester I, Bulan Januari - Juni 2024, sebagai berikut:

1. Pengaduan Masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester I tahun 2024 terdapat 58 (lima puluh delapan) pengaduan masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat pada Semester I Tahun 2024 di BPSPL Pontianak telah dilakukan dengan memberikan informasi yang diperlukan oleh pelapor;
2. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terkait dengan ketersediaan SDM menghasilkan bahwa SDM masih mencukupi, sementara itu terkait dengan sarana prasarana dalam penanganan pengaduan dalam kondisi yang baik.

##### **B. Saran/Rekomendasi Selanjutnya**

Adapun rekomendasi untuk kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di BPSPL Pontianak selanjutnya yakni dilaksanakan internalisasi kepada pegawai BPSPL Pontianak di semester II tahun 2024.

##### **C. Tindak Lanjut Atas Rekomendasi Sebelumnya**

Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi pada Semester II Tahun 2023 terdapat saran dan rekomendasi yakni:

1. Menyusun rencana kerja tim pengaduan masyarakat Tahun 2024
2. Menyusun jadwal piket masyarakat Tahun 2024

Adapun tindak lanjut atas rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat pada periode sebelumnya, yakni:

1. Telah dilakukan sosialisasi penanganan pengaduan berupa unggahan di website BPSPL Pontianak;
2. Telah dilakukan internalisasi.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Laporan 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 UPT BPSPL Pontianak yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap BPSPL Pontianak.

# LAMPIRAN

## 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2024



Lampiran 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat - Pelayanan KKPRL (1)



Lampiran 2. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat – Respon cepat biota dilindungi (2)



Lampiran 3. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat – Pelayanan Jenis Ikan (3)



Lampiran 4. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat – Sosial Media (4)

## 2. Pelaporan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

PERMANFAATAN DATA PENGELUARAN LAPORAN PENGUNTA

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 01/01/2024 - 31/01/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☒

**SUBMIT**

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 61/OP/PL/1/71/2.104/2024  
 Terakhir kali dilihat: 2024-07-13 09:41:34

**Rekapitulasi Kinerja**

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Ansip | Total (Tampa Ansip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 0       | 0     | 0     | 0                             | 0   | 0   | 0   | 0  |

Pengelolaan Laporan Masuk

Lampiran 5. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Januari 2024

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

PERMANFAATAN DATA PENGELUARAN LAPORAN PENGUNTA

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 02/01/2024 - 02/29/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☒

**SUBMIT**

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 61/OP/PL/1/71/2.104/2024  
 Terakhir kali dilihat: 2024-07-13 09:41:34

**Rekapitulasi Kinerja**

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Ansip | Total (Tampa Ansip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 0       | 0     | 0     | 0                             | 0   | 0   | 0   | 0  |

Pengelolaan Laporan Masuk

Lampiran 6. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Februari 2024

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

PEMANFAATAN DATA   PENGELOLAAN LAPORAN   PENGGUNA

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 03/01/2024 - 03/31/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☒

**SUBMIT**

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 61/DJPKRL.1/TU.210/W/2024  
[KLIK DISINI UNTUK MENGUNDUH SK](#)  
 Terakhir Kali Dilihat: 2024-11-18 08:29:42

**Rekapitulasi Kinerja**

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 18      | 0     | 0     | 18                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 7. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Maret 2024

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

PEMANFAATAN DATA   PENGELOLAAN LAPORAN   PENGGUNA

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 04/01/2024 - 04/30/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☒

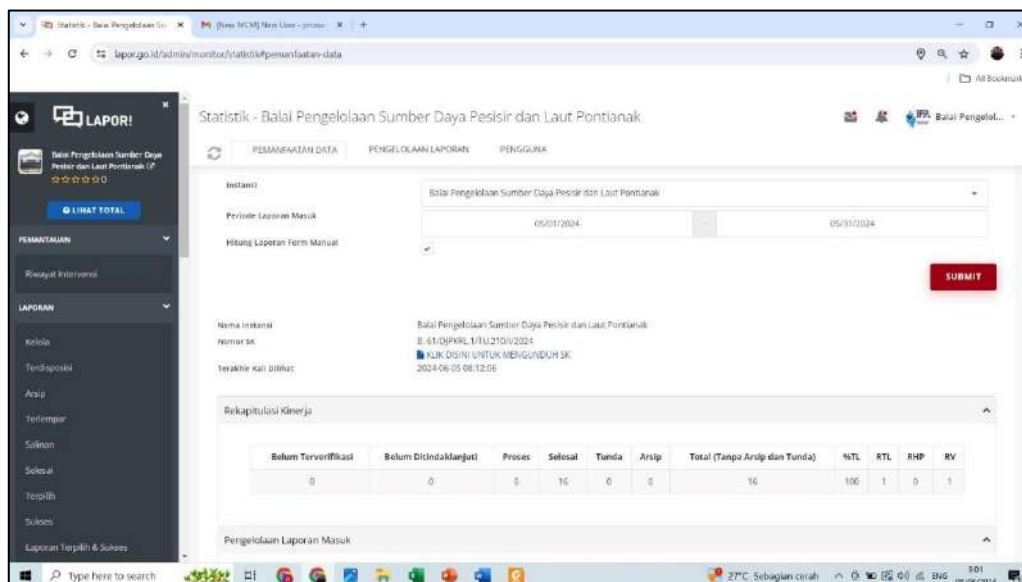
**SUBMIT**

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 61/DJPKRL.1/TU.210/W/2024  
[KLIK DISINI UNTUK MENGUNDUH SK](#)  
 Terakhir Kali Dilihat: 2024-11-18 01:29:42

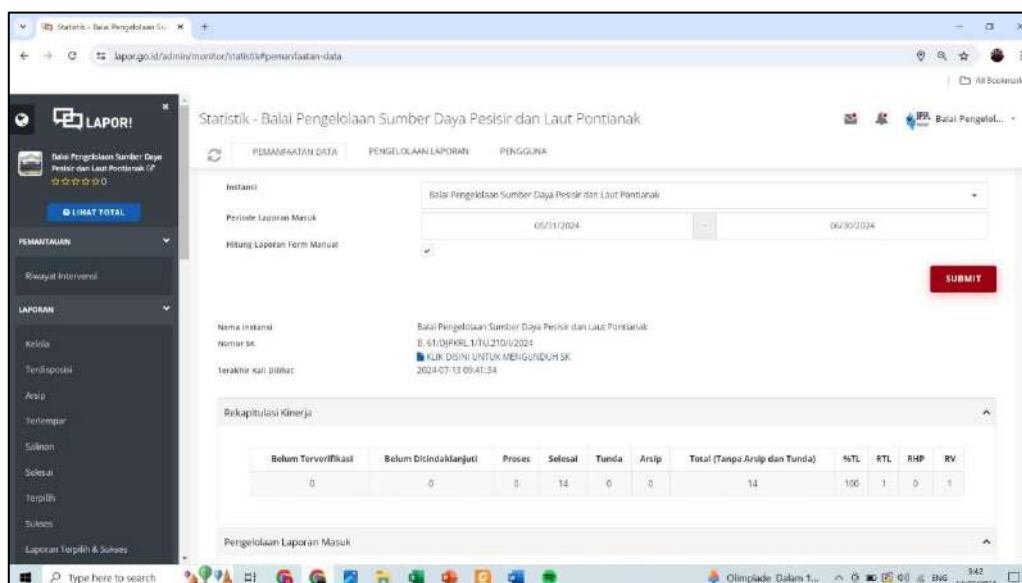
**Rekapitulasi Kinerja**

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 10      | 0     | 0     | 10                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 8. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan April 2024



Lampiran 9. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Mei 2024

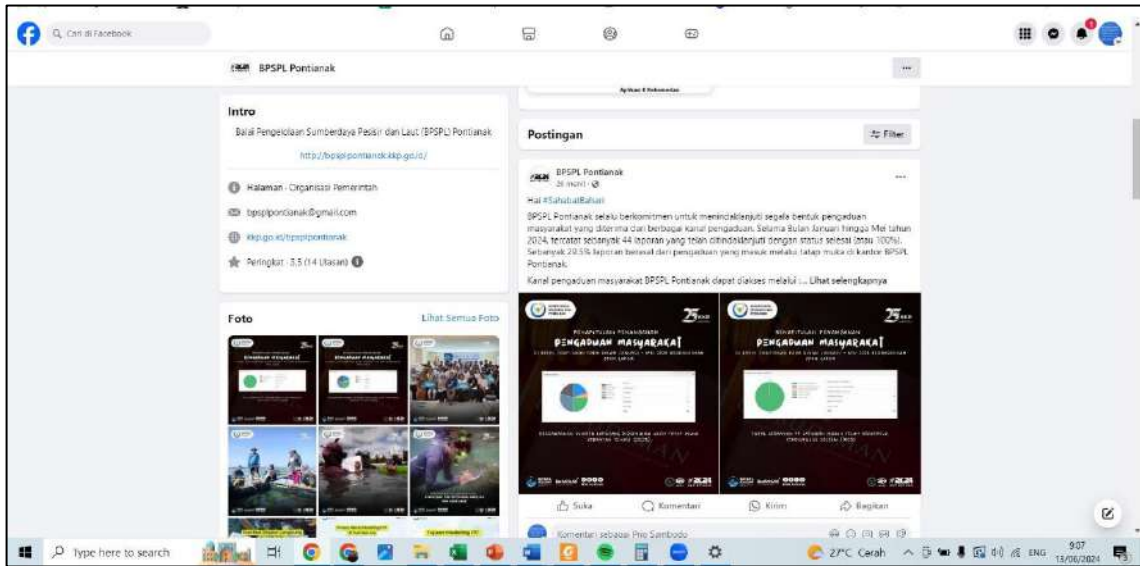


Lampiran 10. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Juni 2024

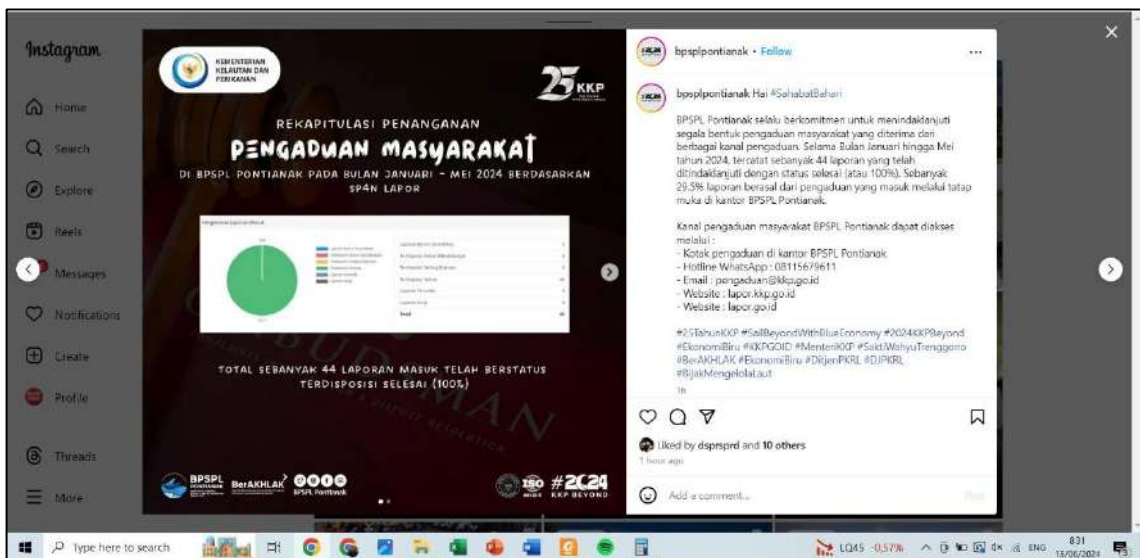
### 3. Penyebarluasan Informasi Terkait Pengaduan Masyarakat



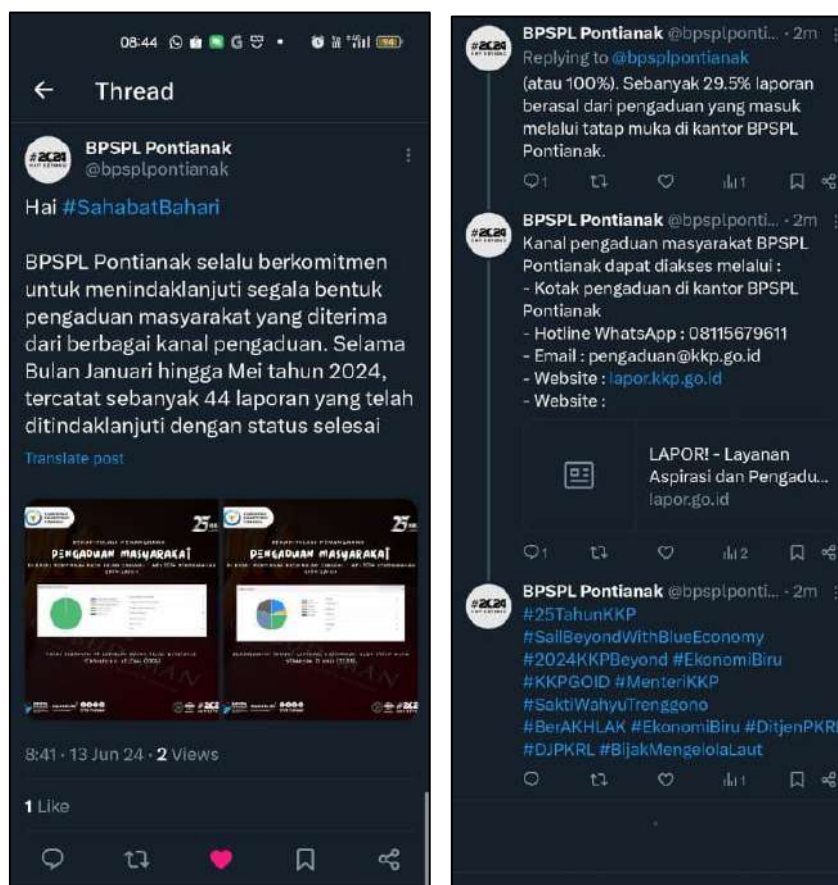
Lampiran 11. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat



Lampiran 12. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media BPSPL Pontianak – Facebook (<https://www.facebook.com/share/p/scz72c9eLnBF3voY/>)



Lampiran 13. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media BPSPL Pontianak – Instagram ([https://www.instagram.com/p/C8ImXQXypj2/?hl=en&img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/C8ImXQXypj2/?hl=en&img_index=1))



Lampiran 14. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media  
BPSPL Pontianak – Twitter  
(<https://x.com/bpsplpontianak/status/1801067391000215753>)

#### 4. Jadwal Piket Tim Pengaduan Masyarakat

**JADWAL PIKET**  
Tim Penanganan Pengaduan dan WBS  
di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak  
Tahun 2024

| No | Nama Petugas                               | PJ Tim         | Tanggal Piket |            |            |
|----|--------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|
|    |                                            |                | Januari       | Februari   | Maret      |
| 1  | - Amak Priyatna<br>- Leo Oscar             | M. Husnul Aini | 01 s.d. 09    | 01 s.d. 06 | 01 s.d. 06 |
| 2  | - Riyan Denestiyanto<br>- Prio Sambodo     | M. Husnul Aini | 10 s.d. 16    | 07 s.d. 13 | 07 s.d. 13 |
| 3  | - M. Wahyu Al Hadi<br>- Leo Oscar          | M. Husnul Aini | 17 s.d. 23    | 14 s.d. 20 | 14 s.d. 20 |
| 4  | - Riyan Denestiyanto<br>- Atikah Maulidyah | M. Husnul Aini | 24 s.d. 30    | 21 s.d. 29 | 21 s.d. 30 |

Catatan:

1. Piket dilaksanakan pada hari dan jam kerja;
2. Apabila berhalangan karena sakit, izin, cuti, atau sedang tugas kedinasan maka wajib memberikan informasi kepada anggota lainnya yang sedang tidak bertugas
3. Laksanakan piket dengan penuh tanggung jawab.

Pontianak, 12 Januari 2024  
Kepala BPSPL Pontianak,  
  
Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si.

Lampiran 15. Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester  
I tahun 2024

**JADWAL PIKET**  
Tim Penanganan Pengaduan dan WBS  
di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak  
Tahun 2024

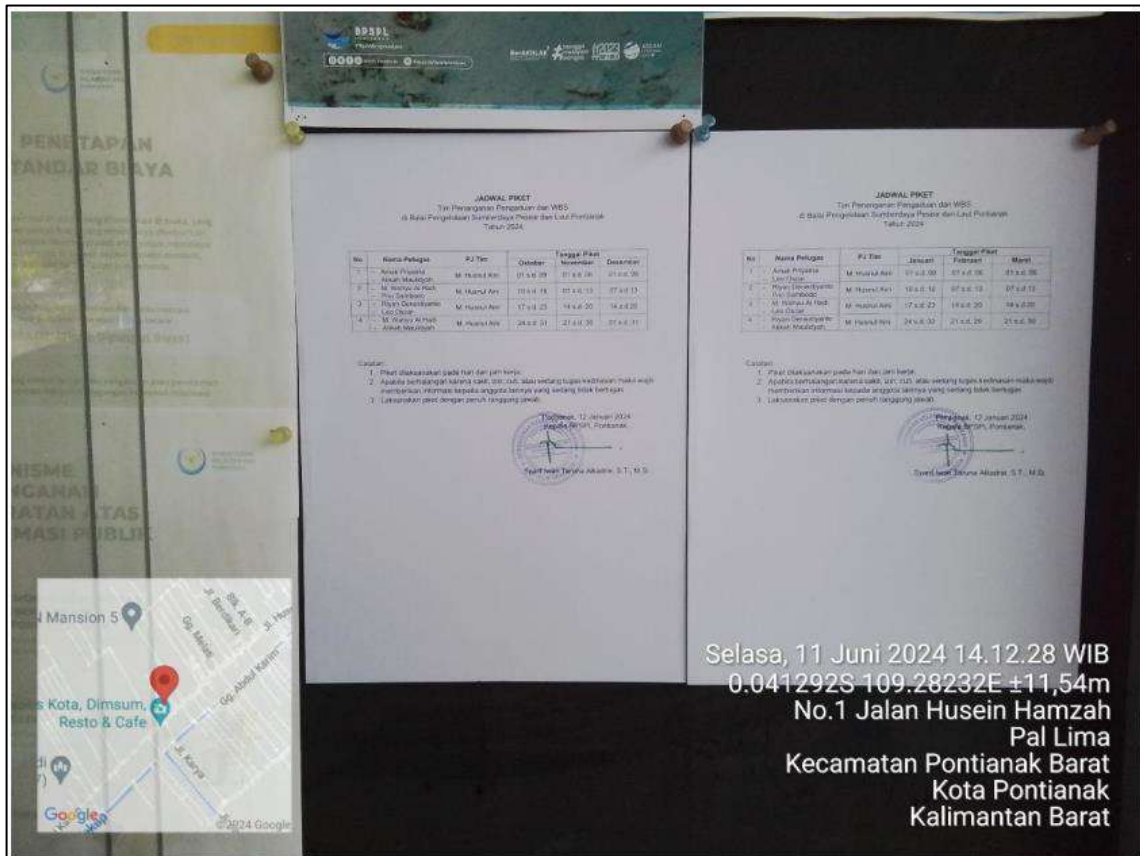
| No | Nama Petugas                               | PJ Tim         | Tanggal Piket |            |            |
|----|--------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|
|    |                                            |                | April         | Mei        | Juni       |
| 1  | - Amak Priyatna<br>- Atikah Maulidyah      | M. Husnul Aini | 01 s.d. 09    | 01 s.d. 06 | 01 s.d. 06 |
| 2  | - M. Wahyu Al Hadi<br>- Prio Sambodo       | M. Husnul Aini | 10 s.d. 16    | 07 s.d. 13 | 07 s.d. 13 |
| 3  | - Riyan Denestiyanto<br>- Atikah Maulidyah | M. Husnul Aini | 17 s.d. 23    | 14 s.d. 20 | 14 s.d. 20 |
| 4  | - Prio Sambodo<br>- Leo Oscar              | M. Husnul Aini | 24 s.d. 30    | 21 s.d. 31 | 21 s.d. 30 |

Catatan:

4. Piket dilaksanakan pada hari dan jam kerja;
5. Apabila berhalangan karena sakit, izin, cuti, atau sedang tugas kedinasan maka wajib memberikan informasi kepada anggota lainnya yang sedang tidak bertugas
6. Laksanakan piket dengan penuh tanggung jawab.

Pontianak, 12 Januari 2024  
Kepala BPSPL Pontianak,  
  
Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si.

Lampiran 16. Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester I tahun 2024



Lampiran 17. Pemasangan Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester I tahun 2024 di papan informasi

**5. Menyampaikan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Eselon I, DJPKRL, KKP**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT  
BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT  
PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id)

---

Nomor : B.1538/BPSPL.2/RC.610/V/2024 31 Mei 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan II Bulan April - Mei  
tahun 2024

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPKRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut Nomor B. 3079 /DJPKRL.1/TU.140/V/2024 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Mei 2024, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan II (Bulan April – Mei) tahun 2024 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/ovAJY> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan April 2024
- Laporan pengaduan Bulan Mei 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Lampiran 18. Surat Menyampaikan bukti dukung data Pengaduan Bulan April – Mei 2024



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kkp.go.id>

Nomor : B.1918/BPSPL.2/RC.610/VII/2024 3 Juli 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan II Bulan Juni tahun 2024

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut Nomor B. 3634/DJPRL.1/TU.140/VI/2024 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Juni 2024, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan II (Bulan Juni) tahun 2024 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/ovAJY> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Juni 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya dan Pesisir Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSiE, BSSN

Lampiran 19. Surat Penyampaian bukti dukung data Pengaduan Bulan Juni 2024

## 6. Sarana Pendukung Penganganan Pengaduan Masyarakat



Ruang Konsultasi dan Loker Registrasi  
Pengaduan Pelayanan di BPSPL Pontianak



Ticketing Pengaduan Pelayanan di BPSPL  
Pontianak



Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL  
Pontianak (tampak luar)



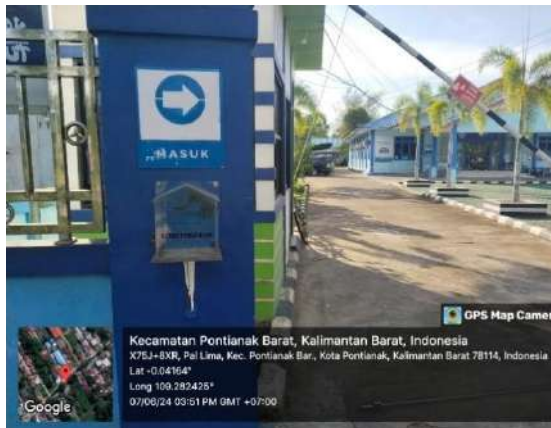
Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL  
Pontianak (tampak luar)



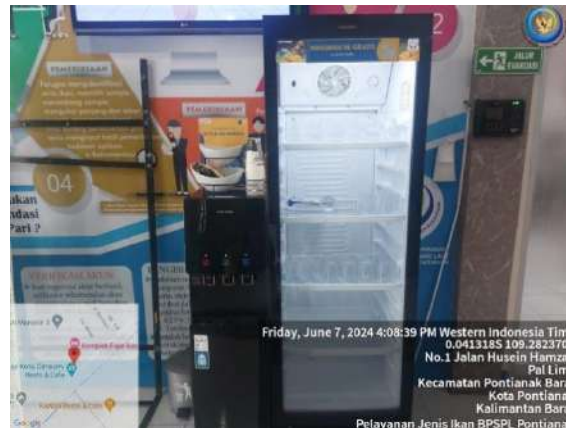
Kotak Pengaduan yang diletakkan di dalam  
ruang pelayanan BPSPL Pontianak



Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL  
Pontianak (tampak dalam)



Kotak Pengaduan yang diletakkan di gerbang pintu masuk BPSPL Pontianak



Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



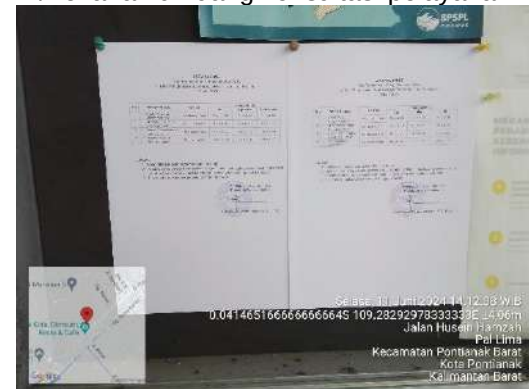
Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Pengaduan Pelayanan Publik di Loket Pelayanan BPSPL Pontianak



Pemasangan SK Petugas UPP BPSPL Pontianak Tahun 2024 di papan pemberitahuan



Konsultasi Pengguna Jasa di Ruang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik



Pemasangan X-Banner Alur Pelaporan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Ruang Pelayanan BPSPL Pontianak



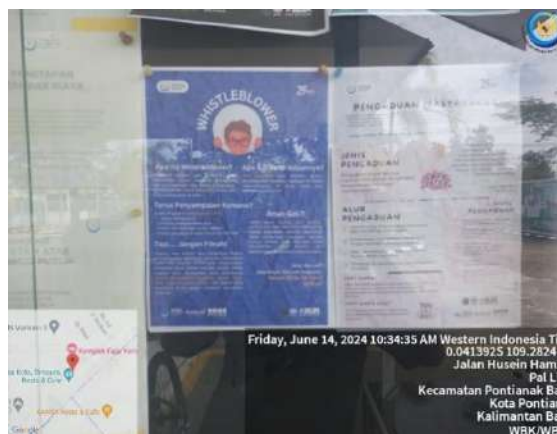
Pemasangan Poster Infografis Whistleblowing System di Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak



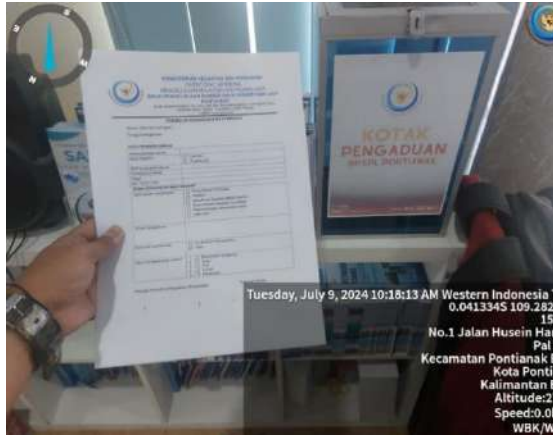
Petugas Piket Tim UPP di Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak



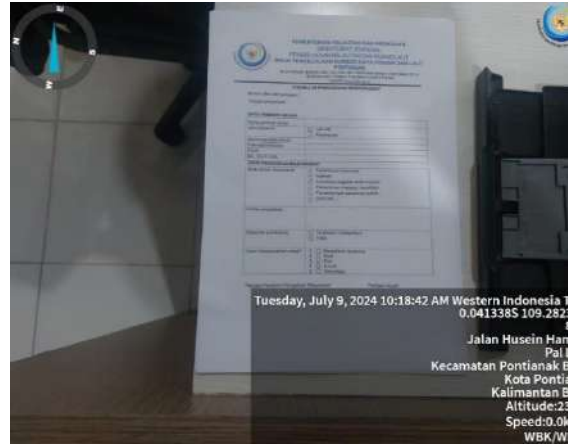
Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Penanganan Pengaduan Publik dan Whistleblowing System di papan pemberitahuan / mading BPSPL Pontianak



Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Penanganan Pengaduan Publik dan Whistleblowing System di papan pemberitahuan / mading BPSPL Pontianak



Formulir Pengaduan Publik di ruang Pelayanan BPSPL Pontianak



Formulir Pengaduan Publik di ruang Pelayanan BPSPL Pontianak

## 7. Kegiatan Internalisasi Pengaduan Masyarakat di BPSPL Pontianak



Lampiran 20. Internalisasi Pegawai BPSPL Pontianak mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS tanggal 3 Mei 2024





KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN



# Laporan Dumas



**Semester 2 - 2024**

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas terselesaikannya Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak Semester II Tahun 2024. Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat memberikan indikasi membaiknya kinerja BPSPL Pontianak, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Tidak kalah pentingnya, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) disemua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi secara handal dan akurat atas seluruh kemajuan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ditangani secara cepat, tepat, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pontianak, 2 Januari 2025

Kepala BPSPL Pontianak,

A handwritten signature in green ink, consisting of a stylized vertical stroke followed by a horizontal line with a small dot at the end.

Sy. Iwan Taruna A, S.T. M.Si

## DAFTAR ISI

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....                                                                           | 1  |
| DAFTAR ISI .....                                                                               | 3  |
| BAB I.....                                                                                     | 4  |
| A. Latar Belakang.....                                                                         | 4  |
| B. Tujuan.....                                                                                 | 5  |
| C. Ruang Lingkup.....                                                                          | 5  |
| D. Dasar Hukum .....                                                                           | 6  |
| BAB II.....                                                                                    | 7  |
| A. Pelaksanaan Kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat .....                              | 7  |
| B. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat                            | 7  |
| C. Monitoring dan Evaluasi Terhadap SDM.....                                                   | 9  |
| D. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Mekanisme .....                                            | 9  |
| E. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Sarana dan Prasarana .....                                 | 9  |
| BAB III.....                                                                                   | 11 |
| A. Kesimpulan .....                                                                            | 11 |
| B. Saran/Rekomendasi Selanjutnya .....                                                         | 11 |
| C. Tindak Lanjut Atas Rekomendasi Sebelumnya .....                                             | 11 |
| BAB IV .....                                                                                   | 12 |
| LAMPIRAN .....                                                                                 | 13 |
| 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat Semester II Tahun 2024 .....                               | 14 |
| 2. Pelaporan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR! ....                            | 16 |
| 3. Penyebarluasan Informasi Terkait Pengaduan Masyarakat.....                                  | 19 |
| 4. Jadwal Piket Tim Pengaduan Masyarakat.....                                                  | 21 |
| 5. Penyampaian Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Eselon I, DJPKRL, KKP ..... | 24 |
| 6. Sarana Pendukung Penganganan Pengaduan Masyarakat .....                                     | 29 |
| 7. Kegiatan Internalisasi Pengaduan Masyarakat di BPSPL Pontianak ...                          | 32 |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan kerja dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme, merupakan salah satu upaya pencegahan pelanggaran serta mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Untuk itu diperlukan sarana dan prasarana serta akses kepada pegawai dan/atau masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan/atau tindak pidana.

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan.

## **B. Tujuan**

Adapun tujuan dari Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Semester II, Bulan Juli – Desember 2024 membuat laporan ini adalah:

- Mengidentifikasi dan melakukan penanganan pengaduan masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester II Tahun 2024;
- Mengidentifikasi ketersediaan SDM dan sarana prasarana dalam kegiatan penanganan pengaduan masyarakat pada Semester II Tahun 2024.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan meliputi pemantauan terhadap Pengaduan Masyarakat mengenai pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Satker Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak. Kategori Pengaduan Masyarakat dalam kegiatan pelayanan dibagi menjadi 14, diantaranya:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Dasar Hukum
8. Sarana dan Prasaranan, dan/atau Fasilitas
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanan

#### **D. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum dalam kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di BPSPL Pontianak, yakni:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tatacara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2016 tentang Pembangunan Integritas di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 62 tahun 2017 Tentang Pedoman Pembangunan dan Penetapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Kegiatan identifikasi dan penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan pada Bulan Juli – Desember 2024, dan dilakukan sosialisasi/ internalisasi penanganan pengaduan masyarakat serta *whistleblowing system*.

#### **B. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan, tingkat profesionalisme pihak yang terlibat dan setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar. Data pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada BPSPL Pontianak pada Bulan Juli – Desember 2024 terdapat pada Tabel 1.

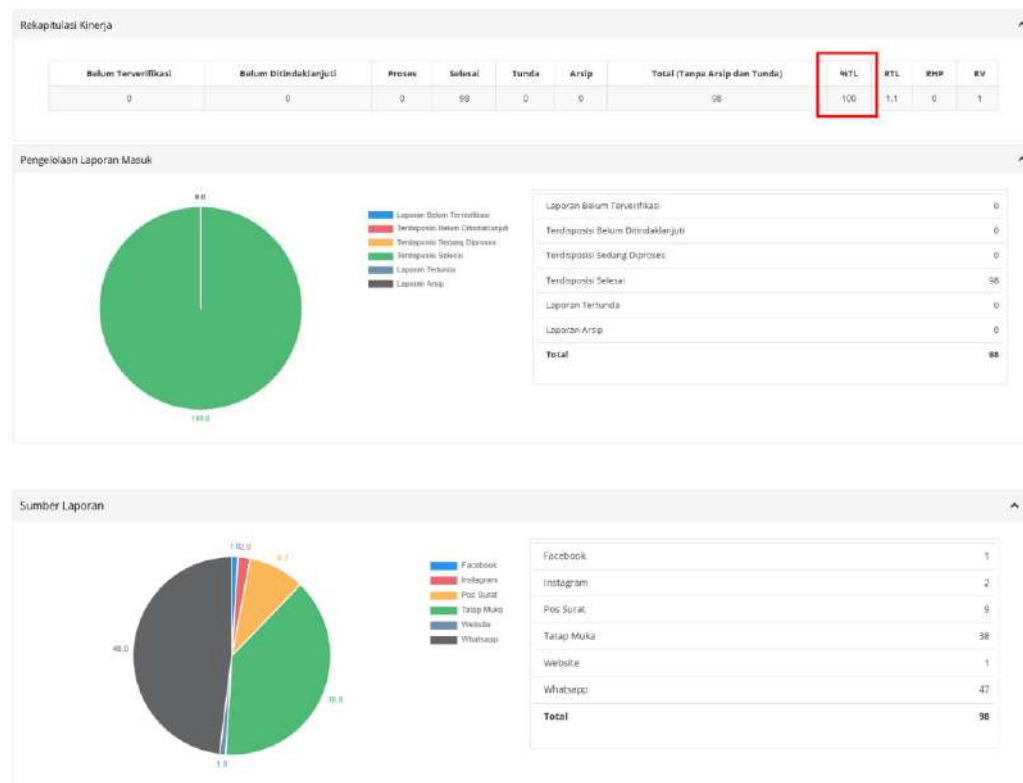
Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan BPSPL Pontianak Semester II Tahun 2024

| <b>No</b>              | <b>Sarana dan Prasarana</b>                                                         | <b>Jumlah Pengaduan</b> |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                      | Website SP4N Lapor                                                                  | 1                       |
| 2                      | Email                                                                               | -                       |
| 3                      | Kantor BPSPL Pontianak (tatap muka)                                                 | 38                      |
| 4                      | Pos surat                                                                           | 9                       |
| 5                      | <i>WhatsApp</i> / Hotline pelayanan publik dan pengaduan masyarakat BPSPL Pontianak | 47                      |
| 6                      | Sosial media BPSPL Pontianak                                                        | 3                       |
| 7                      | Lain-lain                                                                           | -                       |
| <b>Total Pengaduan</b> |                                                                                     | <b>98</b>               |

Hasil identifikasi terhadap data penanganan pengaduan masyarakat dalam pelaksanaan Bulan Juli – Desember 2024, terdapat 98 (sembilan puluh delapan) pengaduan berupa permintaan informasi terkait dengan pelayanan publik di BPSPL Pontianak. Tim penanganan pengaduan telah melakukan tindak

lanjut terhadap pengaduan masyarakat di Semester II tahun 2024 mencapai 100% telah tuntas ditindaklanjuti dan tercatat melalui aplikasi SP4N Lapor! (Gambar 1).

Proses tindak lanjut penanganan pengaduan di BPSPL Pontianak dilakukan berdasarkan piket setiap hari. Tim Penanganan Pengaduan menerima laporan yang masuk dari berbagai kanal pelaporan yang tersedia dan ditindaklanjuti sesuai dengan kategori laporannya. Hasil tindak lanjut direkapitulasi ke dalam aplikasi SP4N Lapor! Hasil penerimaan dan tindak lanjut laporan penanganan pengaduan juga direkapitulasi oleh admin UPP BPSPL Pontianak untuk disampaikan kepada Eselon I Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut, KKP (lampiran).



Gambar 1. Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjutnya senilai 100% tuntas melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

### **C. Monitoring dan Evaluasi Terhadap SDM**

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap SDM yang bertugas dalam pelaksanaan di Bulan Juli – Desember 2024 berjumlah 7 (tujuh) orang sesuai Kepdirjen PRL No 4 Tahun 2024. Jumlah tersebut mencakup ketua, anggota tim penanganan pengaduan dan admin UPP UPT. Dalam pelaksanaannya, tim dibagi jadwal piket sebanyak 2 (dua) orang per hari dan sudah mencukupi kebutuhan SDM. Selain itu, kegiatan internalisasi pegawai BPSPL Pontianak mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dan *whistleblowing system* (WBS) telah dilaksanakan pada tanggal 4 November 2024 dan 11 Desember 2024 (lampiran).

### **D. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Mekanisme**

Hasil monitoring mekanisme dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat yakni standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan masih relevan. Reviu SOP akan dilakukan apabila terdapat pembaharuan juknis atau tata cara penanganan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat dilakukan melalui saluran siaga resmi UPT BPSPL Pontianak, diantaranya yakni website dengan laman [www.kkp.go.id/bpsplpontianak](http://www.kkp.go.id/bpsplpontianak) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) ; SMS dengan format KKP <spasi> isi aduan, kirim ke nomor 1708; surat elektronik dengan alamat [pengaduan.bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:pengaduan.bpsplpontianak@kkp.go.id) atau [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id) ; telepon dan whatsapp pengaduan dengan nomor 08115679511 atau 0811989011; surat non elektronik ke kotak pengaduan yang telah disediakan di Kantor BPSPL Pontianak; serta Kantor BPSPL Pontianak dengan alamat Jalan Husein Hamzah, No. 1, Pontianak Barat.

### **E. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Sarana dan Prasarana**

Hasil monitoring sarana dan prasarana penanganan Pengaduan Masyarakat dalam pelaksanaan Bulan Juli – Desember 2024 sarana dan prasarana tersedia dan dapat difungsikan dengan baik. Sarana dan prasarana penanganan pengaduan masyarakat meliputi ruang pengaduan masyarakat dan *Whistleblower System* (WBS), komputer, telepon genggam dan media

komunikasi cetak seperti X-Banner dan formulir pengaduan. Seiring dengan masuknya kegiatan konsultasi pelayanan dalam kategori pengaduan masyarakat, dilaksanakan juga di ruang pelayanan.

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN, SARAN, DAN TINDAK LANJUT**

##### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penanganan pengaduan masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester II, Bulan Juli - Desember 2024, sebagai berikut:

1. Pengaduan Masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester II tahun 2024 terdapat 98 (sembilan puluh delapan) pengaduan masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat pada Semester II Tahun 2024 di BPSPL Pontianak dengan status tuntas;
2. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terkait dengan ketersediaan SDM menghasilkan bahwa SDM masih mencukupi, sementara itu terkait dengan sarana prasarana dalam penanganan pengaduan dalam kondisi yang baik.

##### **B. Saran/Rekomendasi Selanjutnya**

Adapun rekomendasi untuk kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di BPSPL Pontianak selanjutnya yakni :

1. Menyusun rencana kerja tim pengaduan masyarakat Tahun 2025.
2. Menyusun jadwal piket masyarakat Tahun 2025.

##### **.C. Tindak Lanjut Atas Rekomendasi Sebelumnya**

Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi pada Semester I Tahun 2024 terdapat saran dan rekomendasi yakni:

- Pelaksanaan internalisasi kepada pegawai BPSPL Pontianak di semester II tahun 2024.

Adapun tindak lanjut atas rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat pada periode sebelumnya, yakni:

1. Telah dilakukan internalisasi penanganan pengaduan dan *whistleblowing system* (WBS) sebanyak 2 kali yakni di tanggal 4 November 2024 dan 11 Desember 2024.

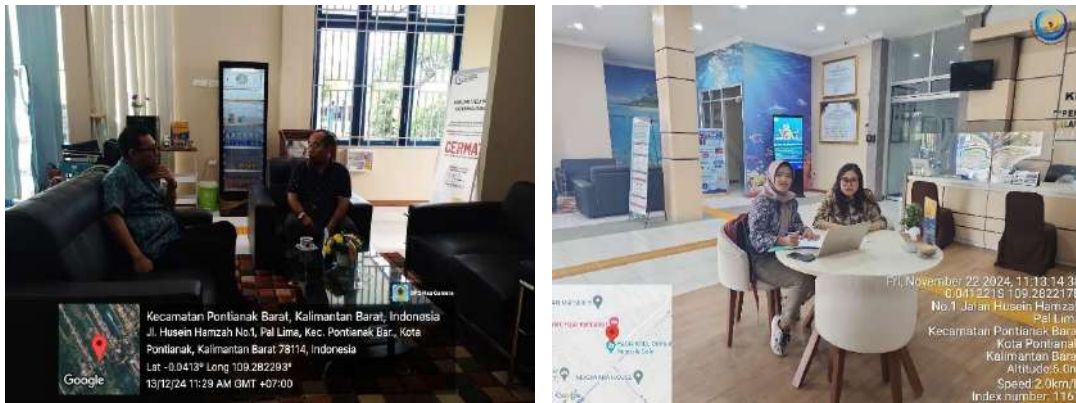
#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

Laporan 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 UPT BPSPL Pontianak yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap BPSPL Pontianak.

# LAMPIRAN

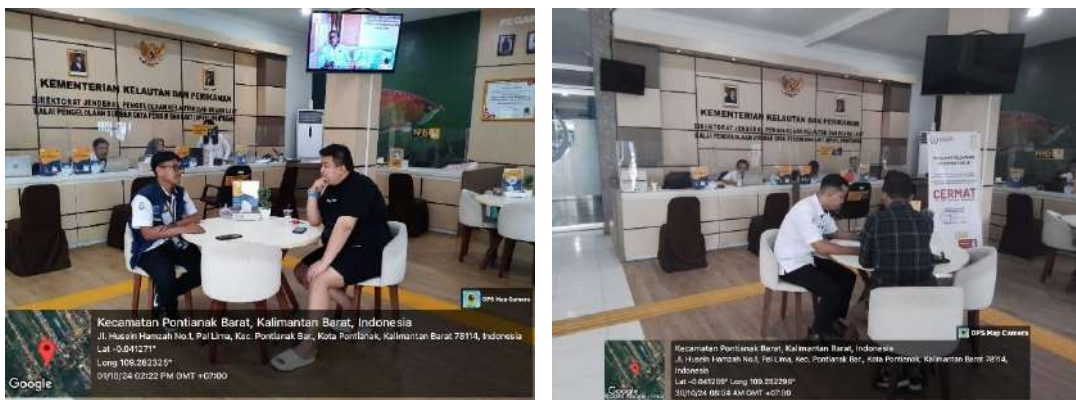
## 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat Semester II Tahun 2024



Lampiran 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat - Pelayanan KKPRL (1)



Lampiran 2. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat – Respon cepat biota dilindungi (2)



Lampiran 3. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat – Pelayanan Jenis Ikan (3)



Lampiran 4. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat – Sosial Media (4)

## 2. Pelaporan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

The screenshot shows the LAPOR! application interface. On the left is a sidebar with a logo and navigation menu. The main content area is titled 'Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak'. It features a form for selecting the reporting period (07/01/2024 to 07/31/2024) and a 'SUMMIT' button. Below the form is a 'Rekapitulasi Kinerja' table.

| Belum Terverifikasi | Belum Didindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 14      | 0     | 0     | 14                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 5. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Juli 2024

The screenshot shows the LAPOR! application interface for August 2024. The reporting period is set from 08/01/2024 to 08/31/2024. The 'SUMMIT' button is visible. The 'Rekapitulasi Kinerja' table shows the following data:

| Belum Terverifikasi | Belum Didindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 11      | 0     | 0     | 11                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 6. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Agustus 2024

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 09/09/2024 - 09/09/2024

Hitung Laporan Form Manual

Submit

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 510/PKSL.1/TL.218/V/2024  
 Terakhir Kali Dibuat: 2025-01-02 10:20:40

Rekapitulasi Kinerja

| Belum Terverifikasi | Belum Didindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RY |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 16      | 0     | 0     | 16                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 7. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan September 2024

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 10/01/2024 - 10/01/2024

Hitung Laporan Form Manual

Submit

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 611/DPNRL.1/TL.218/V/2024  
 Terakhir Kali Dibuat: 2025-01-02 05:20:40

Rekapitulasi Kinerja

| Belum Terverifikasi | Belum Didindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RY |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 20      | 0     | 0     | 20                            | 100 | 1.3 | 0   | 1  |

Lampiran 8. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Oktober 2024

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 11/01/2024 - 11/09/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☒

**SUBMIT**

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 51/D/PHBL/7/21/01/2024  
 Terakir Kali Dibuat: KLIK DISINI UNTUK MENGUNDUH SK 2025-01-02 09:29:48

Rekapitulasi Kinerja

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 17      | 0     | 0     | 17                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 9. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan November 2024

Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak

Periode Laporan Masuk: 12/01/2024 - 12/31/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☒

**SUBMIT**

Nama Instansi: Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak  
 Nomor SK: B. 41/D/PHBL/5/21/12/2024  
 Terakir Kali Dibuat: KLIK DISINI UNTUK MENGUNDUH SK 2025-01-02 10:29:40

Rekapitulasi Kinerja

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 20      | 0     | 0     | 20                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 10. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Desember 2024

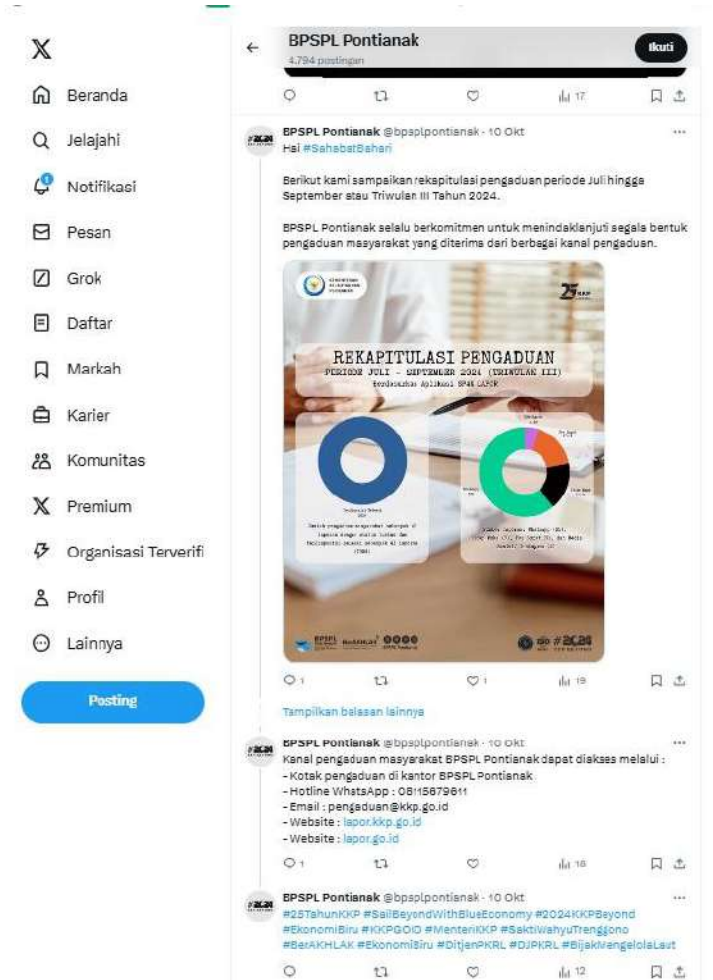
### 3. Penyebarluasan Informasi Terkait Pengaduan Masyarakat



## Lampiran 11. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat



Lampiran 12. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media  
BPSPL Pontianak – Instagram (<https://www.instagram.com/p/DAzg6Wiz6W/?hl=en> )



Lampiran 13. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media

BPSPL Pontianak – Twitter

(<https://x.com/bpsplpontianak/status/1844185967533728201>)

#### 4. Jadwal Piket Tim Pengaduan Masyarakat

**JADWAL PIKET**  
Tim Penanganan Pengaduan dan WBS  
di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak  
Tahun 2024

| No | Nama Petugas                               | PJ Tim         | Tanggal Piket |            |            |
|----|--------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|
|    |                                            |                | Januari       | Februari   | Maret      |
| 1  | - Amak Priyatna<br>- Leo Oscar             | M. Husnul Aini | 01 s.d. 09    | 01 s.d. 06 | 01 s.d. 06 |
| 2  | - Riyan Denestiyanto<br>- Prio Sambodo     | M. Husnul Aini | 10 s.d. 16    | 07 s.d. 13 | 07 s.d. 13 |
| 3  | - M. Wahyu Al Hadi<br>- Leo Oscar          | M. Husnul Aini | 17 s.d. 23    | 14 s.d. 20 | 14 s.d. 20 |
| 4  | - Riyan Denestiyanto<br>- Atikah Maulidyah | M. Husnul Aini | 24 s.d. 30    | 21 s.d. 29 | 21 s.d. 30 |

Catatan:

1. Piket dilaksanakan pada hari dan jam kerja;
2. Apabila berhalangan karena sakit, izin, cuti, atau sedang tugas kedinasan maka wajib memberikan informasi kepada anggota lainnya yang sedang tidak bertugas
3. Laksanakan piket dengan penuh tanggung jawab.

Pontianak, 12 Januari 2024  
Kepala BPSPL Pontianak,  
  
Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si.

Lampiran 14. Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester  
II tahun 2024

**JADWAL PIKET**  
Tim Penanganan Pengaduan dan WBS  
di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak  
Tahun 2024

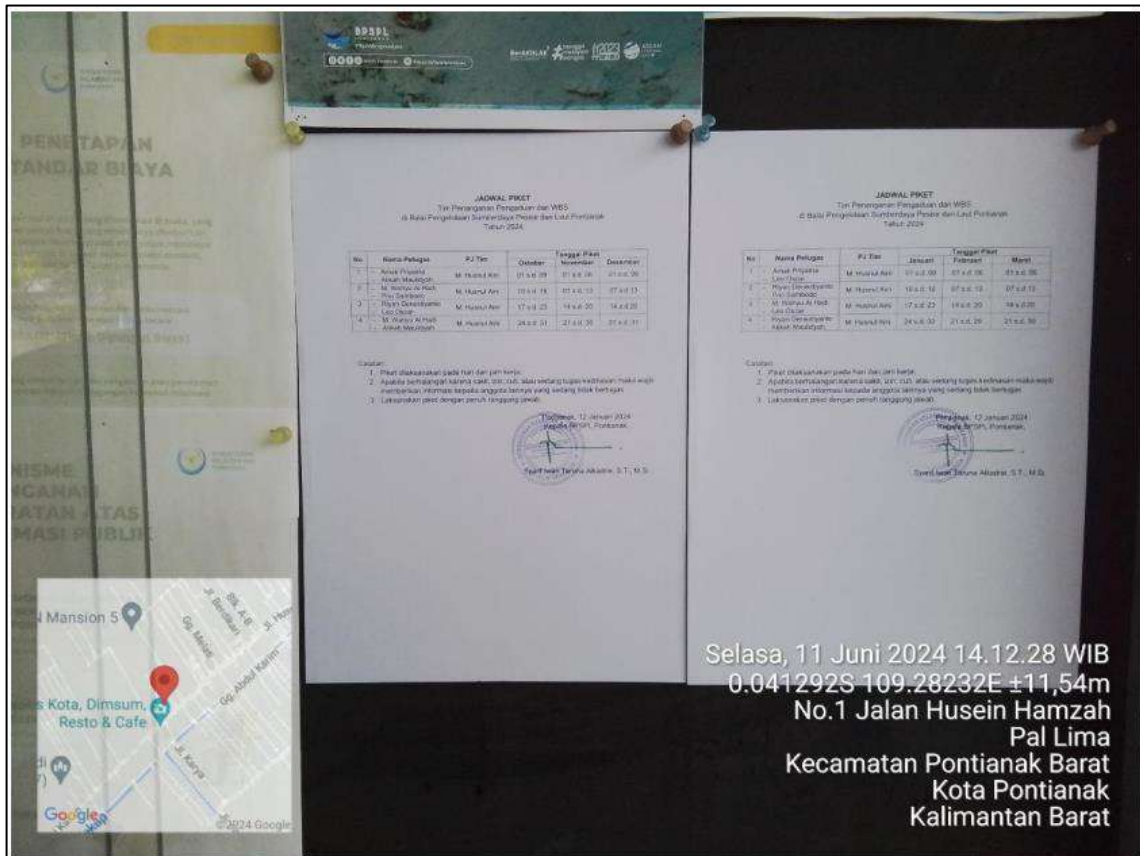
| No | Nama Petugas                               | PJ Tim         | Tanggal Piket |            |            |
|----|--------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|
|    |                                            |                | April         | Mei        | Juni       |
| 1  | - Amak Priyatna<br>- Atikah Maulidyah      | M. Husnul Aini | 01 s.d. 09    | 01 s.d. 06 | 01 s.d. 06 |
| 2  | - M. Wahyu Al Hadi<br>- Prio Sambodo       | M. Husnul Aini | 10 s.d. 16    | 07 s.d. 13 | 07 s.d. 13 |
| 3  | - Riyan Denestiyanto<br>- Atikah Maulidyah | M. Husnul Aini | 17 s.d. 23    | 14 s.d. 20 | 14 s.d. 20 |
| 4  | - Prio Sambodo<br>- Leo Oscar              | M. Husnul Aini | 24 s.d. 30    | 21 s.d. 31 | 21 s.d. 30 |

Catatan:

4. Piket dilaksanakan pada hari dan jam kerja;
5. Apabila berhalangan karena sakit, izin, cuti, atau sedang tugas kedinasan maka wajib memberikan informasi kepada anggota lainnya yang sedang tidak bertugas
6. Laksanakan piket dengan penuh tanggung jawab.

Pontianak, 12 Januari 2024  
Kepala BPSPL Pontianak,  
  
Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si.

Lampiran 15. Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester II tahun 2024



Lampiran 16. Pemasangan Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester II tahun 2024 di papan informasi

**5. Menyampaikan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Eselon I, DJPKRL, KKP**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT  
BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT  
PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kkp.go.id>

---

Nomor : B.2663/BPSPL.2/RC.610/VIII/2024 1 Agustus 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan III Bulan Juli tahun 2024

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPKRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut B.4451/DJPKRL.1/TU.140/VII/2024 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Juli 2024, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan III (Bulan Juli) tahun 2024 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/ovAJY> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Juli 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSR, BSSN

Lampiran 17. Surat Menyampaikan bukti dukung data Pengaduan Bulan Juli 2024



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT  
BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT  
PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766891, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kko.go.id> SUREL [bpsplpontianak@kko.go.id](mailto:bpsplpontianak@kko.go.id)

---

Nomor : B.3066/BPSPL.2/RC.610/IX/2024 2 September 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan III Bulan Agustus tahun  
2024

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut B.5123/DJPRL.1/TU.140/VIII/2024 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Agustus 2024, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan III (Bulan Agustus) tahun 2024 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/ovAJY> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Agustus 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSiE, BSSN

Lampiran 18. Surat Penyampaian bukti dukung data Pengaduan Bulan Agustus 2024



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT  
BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT  
PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766891, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kko.go.id>

---

|          |                                                                                                                            |                |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Nomor    | : B.3355/BPSPL.2/TU.140/X/2024                                                                                             | 2 Oktober 2024 |
| Sifat    | : Biasa                                                                                                                    |                |
| Lampiran | : -                                                                                                                        |                |
| Hal      | : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan III Bulan September tahun 2024 |                |

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut B.5738/DJPRL.1/TU.140/IX/2024 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan September 2024, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan III (Bulan September) tahun 2024 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/ovAJY> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan September 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSiE, BSSN

Lampiran 19. Surat Penyampaian bukti dukung data Pengaduan Bulan September 2024



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766891, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kko.go.id>

---

|          |                                                                                                                         |                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Nomor    | : B.3799/BPSPL.2/TU.140/XI/2024                                                                                         | 1 November 2024 |
| Sifat    | : Biasa                                                                                                                 |                 |
| Lampiran | : -                                                                                                                     |                 |
| Hal      | : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan IV Bulan Oktober tahun 2024 |                 |

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut B.6190/DJPRL.1/TU.140/X/2024 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Oktober 2024, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan IV (Bulan Oktober) tahun 2024 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/ovAJY> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Oktober 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSiE, BSSN

Lampiran 20. Surat Penyampaian bukti dukung data Pengaduan Bulan Oktober 2024



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT  
BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT  
PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766891, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kko.go.id>

---

|          |                                                                                                                          |                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Nomor    | : B.4215/BPSPL.2/TU.140/XII/2024                                                                                         | 2 Desember 2024 |
| Sifat    | : Biasa                                                                                                                  |                 |
| Lampiran | : -                                                                                                                      |                 |
| Hal      | : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan IV Bulan November tahun 2024 |                 |

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut B.6648/DJPRL.1/TU.140/XI/2024 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan November 2024, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan IV (Bulan November) tahun 2024 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/ovAJY> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan November 2024
- Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat oleh tim UPP BPSPL Pontianak Semester I Tahun 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

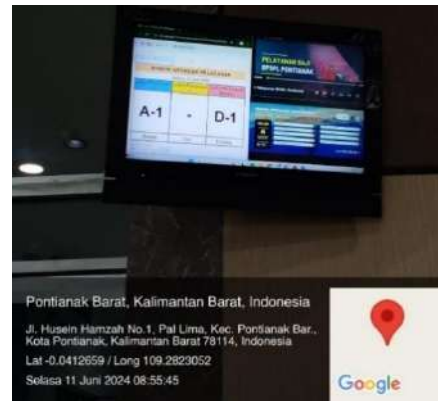
Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSiE, BSSN

Lampiran 21. Surat Penyampaian bukti dukung data Pengaduan Bulan November 2024

## 6. Sarana Pendukung Penganganan Pengaduan Masyarakat



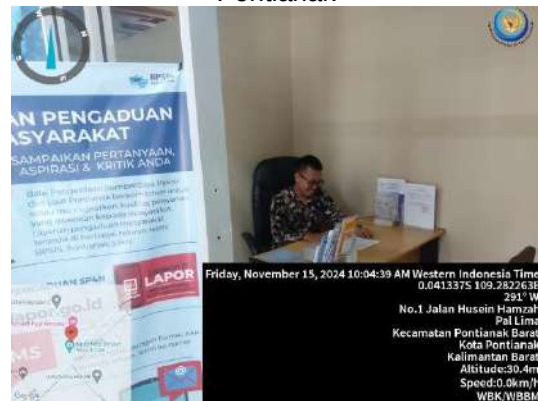
Ruang Konsultasi dan Loker Registrasi  
Pengaduan Pelayanan di BPSPL Pontianak



Ticketing Pengaduan Pelayanan di BPSPL  
Pontianak



Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL  
Pontianak (tampak luar)



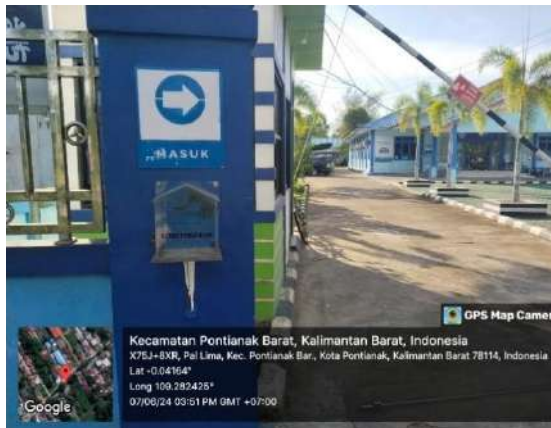
Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL  
Pontianak (tampak dalam)



Kotak Pengaduan yang diletakkan di dalam  
ruang pelayanan BPSPL Pontianak



Brosur informasi pelayanan pengaduan  
masyarakat dan whistleblowing system



Kotak Pengaduan yang diletakkan di gerbang pintu masuk BPSPL Pontianak



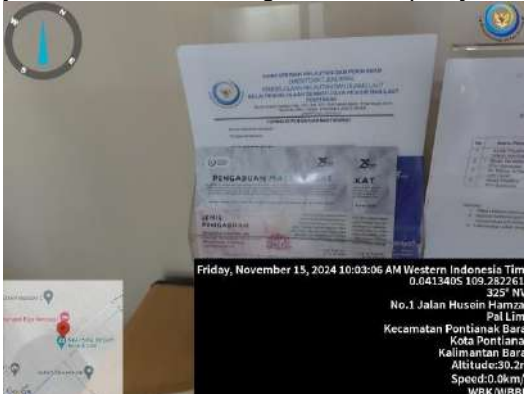
Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



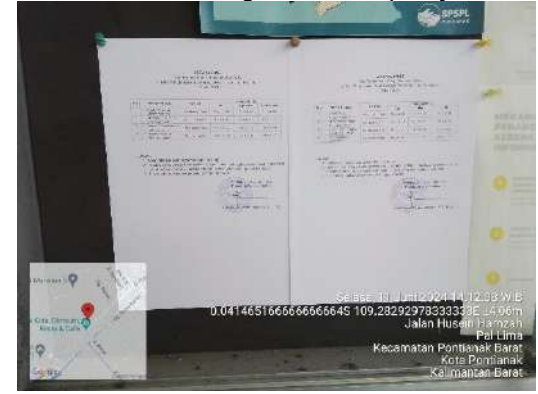
Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



Pemasangan Brosur informasi pelayanan pengaduan masyarakat dan whistleblowing system di Loket Pelayanan BPSPL Pontianak



Pemasangan SK Petugas UPP BPSPL Pontianak Tahun 2024 di papan pemberitahuan



Konsultasi Pengguna Jasa di Ruang Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik



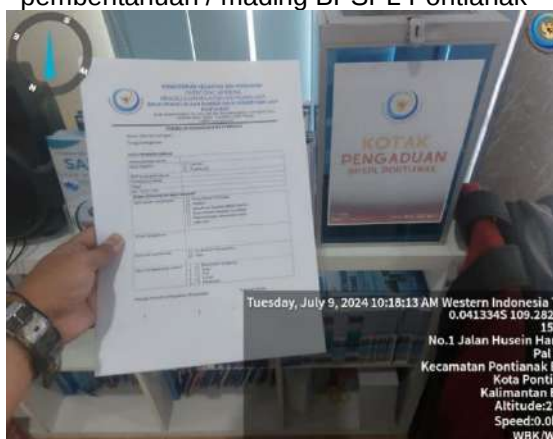
Pemasangan X-Banner Alur Pelaporan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Ruang Pelayanan BPSPL Pontianak



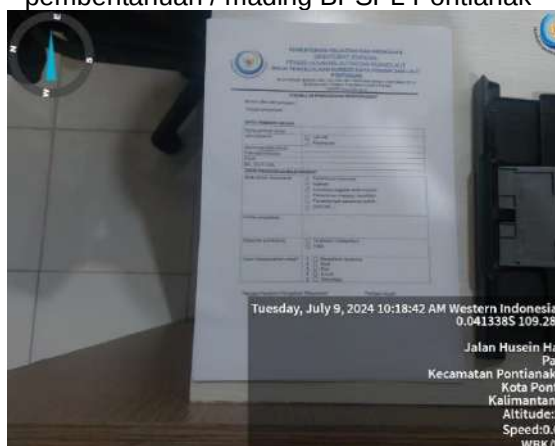
Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Penanganan Pengaduan Publik dan Whistleblowing System di papan pemberitahuan / mading BPSPL Pontianak



Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Penanganan Pengaduan Publik dan Whistleblowing System di papan pemberitahuan / mading BPSPL Pontianak

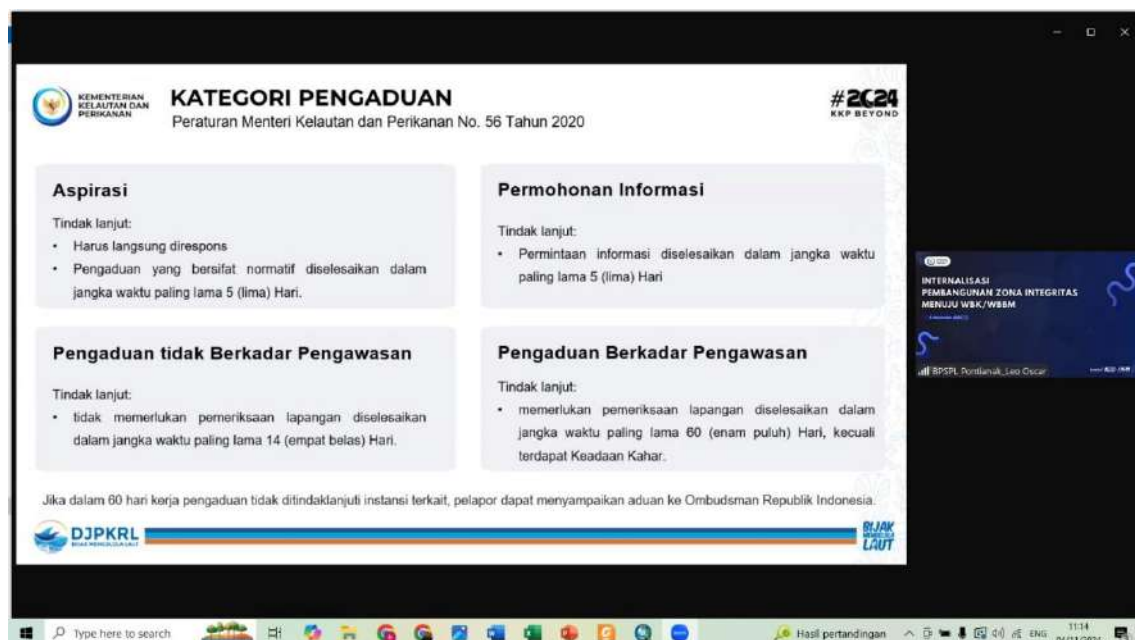


Formulir Pengaduan Publik di ruang Pelayanan BPSPL Pontianak

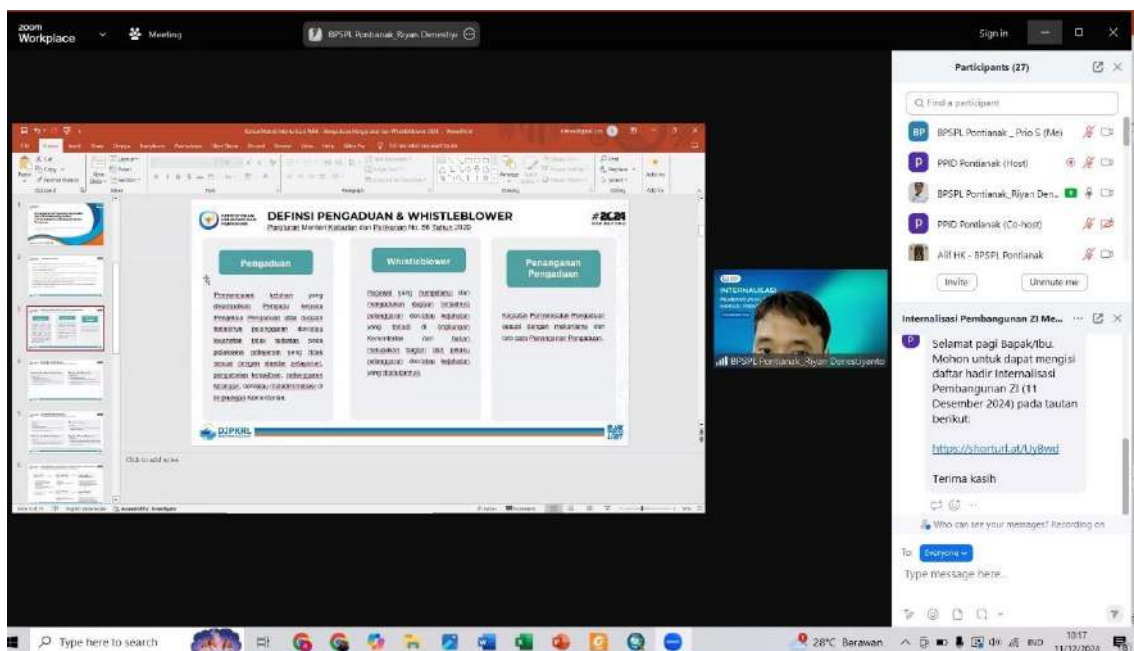
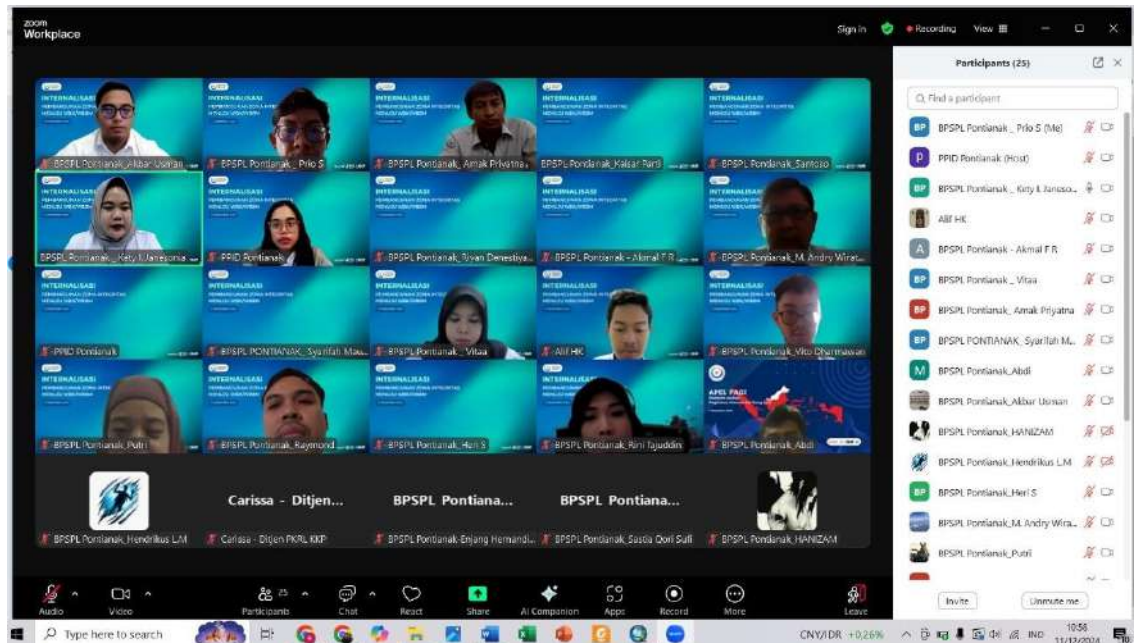


Formulir Pengaduan Publik di ruang Pelayanan BPSPL Pontianak

## 7. Kegiatan Internalisasi Pengaduan Masyarakat di BPSPL Pontianak



Lampiran 22. Internalisasi Pegawai BPSPL Pontianak mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS tanggal 4 Nobeber 2024



Lampiran 23. Internalisasi Pegawai BPSPL Pontianak mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS tanggal 11 Desember 2024

11/14/24, 2:40 PM

Zoho Forms

## Internalisasi WBK WBBM - Pengaduan Masyarakat WBS

Form Internalisasi Penanganan 21 Situasi WBK WBBM BPSPL Pontianak 2024

| Sesi materi yang diikuti        | Nama                         | Date        | Jenis Kelamin | Jabatan                                          | Wilayah Kerja         | Tanda tangan                                                                          |
|---------------------------------|------------------------------|-------------|---------------|--------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Nur, Fatmala                 | 04-Nov-2024 | Perempuan     | APUK Pertama                                     | Pontianak             |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Vita Fitriana, Mayasari      | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Analisis Tata Laksana                            | Pontianak             |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Kholiq Azam, Rizaldi         | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir ABK Pertama | BPSPL Pontianak       |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Dwi, Listyaningsih           | 04-Nov-2024 | Perempuan     | PELP Ahli Muda                                   | Pontianak             |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | SYARIFAH MAULIDYAH, ALKADRIE | 04-Nov-2024 | Perempuan     | SEKRETARIS PIMPINAN                              | BPSPL                 |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Putra, Muhammad Abdillah     | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | APUK Ahli Pertama                                | Tarakan               |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Bj. Djameki                  | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | Apik Muda                                        | BPSPL Pontianak       |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Harly, Priyanti Elviani      | 04-Nov-2024 | Perempuan     | PELP                                             | Balikpapan            |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | ZURADGA, IDA                 | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Promobuksi                                       | BPSPL PONTIANAK       |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Tiar, Eviyani                | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Pengadministrasi Persurutan                      | BPSPL Pontianak       |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | ARI, PURNANGANI              | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Analisis SEM Aparatur                            | Pontianak             |    |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Hanzam                       | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | Analisis Monav dan Pelaporan                     | BPSPL Pontianak       |   |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Atikah, Maulidyah            | 04-Nov-2024 | Perempuan     | PELP                                             | Balikpapan            |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Harli, Setiawan              | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | Staf PP                                          | Wilkar Pengkalan Buih |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Aff Hidayat, Kasim           | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | APUK Pertama                                     | BPSPL Pontianak       |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | SASTIA, OORI SUFI            | 04-Nov-2024 | Perempuan     | SATRAM                                           | BPSPL PONTIANAK       |  |

11/14/24, 2:40 PM

Zoho Forms

| Sesi materi yang diikuti        | Nama                                                 | Date        | Jenis Kelamin | Jabatan                                        | Wilayah Kerja                                                                                 | Tanda tangan                                                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|---------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Kelly, Irtana Jamesonle                              | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Analisis Pengusahaan Jasa Kebersihan           | Jl. Husain Hamzah No.1, Pal Lima, Kec. Pontianak Bar., Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78114 |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Carlisa Paresky, Anisag                              | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Analisis Pengusahaan Jasa Keluaran ABK Pertama | BPSPL Pontianak                                                                               |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | RIANSYAH, RIANSYAH                                   | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | Enumerasi Hlu dan Pali                         | Pemangkat                                                                                     |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Carlisa Paresky, Anisag                              | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Analisis Pengusahaan Jasa Keluaran ABK Pertama | BPSPL Pontianak                                                                               |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Ratna, Mahesa                                        | 04-Nov-2024 | Perempuan     | Pengelola Ekosistem Laut dan pesisir ABK Muda  | Pontianak                                                                                     |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Urai Sidho Abdussayidul Marzan(Raihan), Baniyadhinul | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | APUK Pertama                                   | BPSPL Pontianak                                                                               |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Pilo, Sambodo                                        | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | PELP Pertama                                   | Pangkajene Buih                                                                               |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Moh Reza Sabda, Firdaus                              | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | PELP Ahli Pertama                              | BPSPL Pontianak                                                                               |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Santoso, Santoso                                     | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | Perugas Pelayanan                              | Tarakan                                                                                       |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Leo, Oscar                                           | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | ABK pertama PELP                               | Tarakan                                                                                       |  |
| Penanganan Pengaduan Masyarakat | Leo, Oscar                                           | 04-Nov-2024 | Laki-laki     | ABK pertama PELP                               | Tarakan                                                                                       |  |

Powered by  Zoho Forms

Lampiran 24. Daftar hadir Internalisasi Pegawai BPSPL Pontianak mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS tanggal 4 November 2024

12/11/24, 7:02 PM

Zoho Forms

## Internalisasi Pembangunan ZI BPSPL Pontianak Report

Form Internalisasi Pembangunan ZI BPSPL Pontianak

| Nama                        | Tanggal     | Jenis Kelamin | Jabatan                                         | Wilayah Kerja              | Tanda Tangan                                                                         | Added Time           |
|-----------------------------|-------------|---------------|-------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Hetty priyanti, Elendi      | 11-Dec-2024 | Perempuan     | PELP                                            | Balikpapan                 |   | 11-Dec-2024 13:45:29 |
| Achmad, Riwanto             | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | PELP Pertama                                    | Mahakam Wilayah Hulu Kutar |   | 11-Dec-2024 12:51:30 |
| Nur, Fatmala                | 11-Dec-2024 | Perempuan     | APJK Pertama                                    | Pontianak                  |   | 11-Dec-2024 12:44:58 |
| Mohi Rezha Sabda, Flicaus   | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | PELP Ahli Pertama                               | BPSPL Pontianak            |   | 11-Dec-2024 12:10:55 |
| Ketty, Intana Janesonla     | 11-Dec-2024 | Perempuan     | Analisis Pengusahaan Jasa Kelautan Afil Pertama | Pontianak                  |   | 11-Dec-2024 12:01:25 |
| Dwi, Listyaningsih          | 11-Dec-2024 | Perempuan     | Fungsional PELP anis muda                       | Pontianak                  |   | 11-Dec-2024 11:35:29 |
| Andiansah, S.I              | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Transubakdi                                     | BPSPL Pontianak            |   | 11-Dec-2024 11:32:23 |
| Alii Midayat, Kaem          | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | APJK Pertama                                    | BPSPL Pontianak            |   | 11-Dec-2024 11:30:58 |
| Syarif Insa Taruna, Akadrie | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Kepala                                          | BPSPL Pontianak            |   | 11-Dec-2024 11:26:47 |
| Lintang, Murpratwi          | 11-Dec-2024 | Perempuan     | PELP Ahli Pertama                               | BPSPL Pontianak            |   | 11-Dec-2024 11:23:07 |
| DEDY, RAIWAN                | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Enumerator Kelautan dan Perikanan               | Mahakam Wilayah Hulu       |   | 11-Dec-2024 11:22:06 |
| RIANSYAH, RIANSYAH          | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Enumerator Kelautan dan Perikanan               | BPSPL PONTIANAK            |   | 11-Dec-2024 11:21:46 |
| Eko Rahmariza, Putra        | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Pengadministrasi Umum                           | BPSPL Pontianak            |   | 11-Dec-2024 11:21:35 |
| Harizam, Harizam            | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Analisis Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan    | BPSPL Pontianak            |   | 11-Dec-2024 11:10:21 |
| Purni Zilli, Hutari         | 11-Dec-2024 | Perempuan     | APJK Pertama                                    | Sanjarnasin                |  | 11-Dec-2024 11:17:40 |

12/11/24, 7:02 PM

Zoho Forms

| Nama                                    | Tanggal     | Jenis Kelamin | Jabatan                                                 | Wilayah Kerja                       | Tanda Tangan                                                                          | Added Time           |
|-----------------------------------------|-------------|---------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Leo, Oscar                              | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | PELP Ahli Pertama                                       | Tarakan                             |  | 11-Dec-2024 11:14:49 |
| Ritri, Maharani                         | 11-Dec-2024 | Perempuan     | PELP ahli Pertama                                       | BPSPL Pontianak                     |  | 11-Dec-2024 11:11:58 |
| Muhammad Andry, Wiratman                | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Pelaksana                                               | Pontianak                           |  | 11-Dec-2024 11:11:19 |
| Akoar, Usman                            | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | PELP PERTAMA                                            | BPSPL Pontianak Wilker Banjarmasin  |  | 11-Dec-2024 11:11:00 |
| Vita Fitriana, Mayasari                 | 11-Dec-2024 | Perempuan     | Analisis Tata Laksana                                   | Pontianak                           |  | 11-Dec-2024 11:08:47 |
| Amak, Priyatna                          | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | APJK ANI Muda                                           | Wilker Banjarmasin                  |  | 11-Dec-2024 11:02:47 |
| Vito, Dharmanan                         | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Staff Pengelole Ekosistem Laut dan Pesisir Ahli Pertama | Mahakam                             |  | 11-Dec-2024 10:48:54 |
| Graziano, Raymond                       | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Ko subbag umum                                          | BPSPL Pontianak                     |  | 11-Dec-2024 10:46:11 |
| Rafna, Mahara                           | 11-Dec-2024 | Perempuan     | Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir Ahli Muda          | BPSPL Pontianak                     |  | 11-Dec-2024 10:37:57 |
| Kelsir Partil, Kelsir Partil Hasudungan | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir Ahli Pertama       | Kawasan Konservasi Perairan Mahakam |  | 11-Dec-2024 10:30:37 |
| SYARIFAH MAULIDYAH, ALKADRIE            | 11-Dec-2024 | Perempuan     | SEKRETARIS PIMPINAN                                     | BPSPL PONTIANAK                     |  | 11-Dec-2024 10:29:06 |
| Anggun, Nurika                          | 11-Dec-2024 | Perempuan     | APK ADRN                                                | Pontianak                           |  | 11-Dec-2024 10:24:37 |
| Andrian, Saputra                        | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | PELP Ahli Muda                                          | BPSPL Pontianak                     |  | 11-Dec-2024 10:22:53 |
| Prio, Sambodo                           | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | PELP Pertama                                            | Pangkalen Bai                       |  | 11-Dec-2024 10:17:28 |
| Muhamad Wahyu, Al Hadi                  | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | PELP Pertama                                            | BPSPL Pontianak                     |  | 11-Dec-2024 10:17:15 |
| RINI, TAJUDIN                           | 11-Dec-2024 | Perempuan     | ARSIPARIS PERTAMA                                       | BPSPL PONTIANAK                     |  | 11-Dec-2024 10:16:54 |
| Putra, Muhammad Abdillah                | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Analisis Pengusahaan Jasa Kelautan - Ahli Pertama       | Tarakan                             |  | 11-Dec-2024 10:15:37 |

12/11/24, 7:02 PM

Zoho Forms

| Nama                                                  | Tanggal     | Jenis Kelamin | Jabatan                                         | Wilayah Kerja                             | Tanda Tangan                                                                        | Added Time           |
|-------------------------------------------------------|-------------|---------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Able Dwika, Nugraha                                   | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Enumerator Perikanan dan Kelautan               | Pontianak                                 |  | 11-Dec-2024 10:15:00 |
| Ural Rieho Abdusayyid<br>Ma'arif Fikrah, Banarsyahimi | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | ADUK ahli pertama                               | BPSPL Pontianak                           |  | 11-Dec-2024 10:19:55 |
| Riyan, Denestiyanto                                   | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Pengetahuan Eksistensi Laut dan Pasisir Pertama | BPSPL Pontianak                           |  | 11-Dec-2024 10:13:02 |
| Heri, Setiawan                                        | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Staff Tinjau PP                                 | BPSPL Pontianak Wilker:<br>Pangkalan Rusa |  | 11-Dec-2024 10:12:06 |
| Akmal, Fathu Rohman                                   | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Statistik Pertama                               | BPSPL Pontianak                           |  | 11-Dec-2024 10:12:05 |
| Santosa, Santosa                                      | 11-Dec-2024 | Laki-laki     | Perugas Pelayanan                               | Tanakan                                   |  | 11-Dec-2024 10:11:17 |

Lampiran 25. Daftar hadir Internalisasi Pegawai BPSPL Pontianak mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dan WBS tanggal 11 Desember 2024



**BPSPL  
PONTIANAK**  
TAHUN 2025

# PENANGANGAN PENGADUAN

Laporan Semester I - 2025  
BPSPL Pontianak

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas terselesainya Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak Semester I Tahun 2025. Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat memberikan indikasi membaiknya kinerja BPSPL Pontianak, disisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Tidak kalah pentingnya, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan atau mempersempit terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) disemua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi secara handal dan akurat atas seluruh kemajuan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ditangani secara cepat, tepat, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pontianak, 1 Juli 2025

Kepala BPSPL Pontianak,



Sy. Iwan Taruna A, S.T. M.Si

## DAFTAR ISI

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....                                                                                     | 1  |
| DAFTAR ISI .....                                                                                         | 2  |
| BAB I.....                                                                                               | 3  |
| A. Latar Belakang.....                                                                                   | 3  |
| B. Tujuan.....                                                                                           | 4  |
| C. Ruang Lingkup.....                                                                                    | 4  |
| D. Dasar Hukum .....                                                                                     | 5  |
| BAB II.....                                                                                              | 6  |
| A. Pelaksanaan Kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat .....                                        | 6  |
| B. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi Pelayanan Publik..... | 6  |
| C. Monitoring dan Evaluasi Terhadap SDM.....                                                             | 7  |
| D. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Mekanisme .....                                                      | 8  |
| E. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Sarana dan Prasarana .....                                           | 8  |
| BAB III.....                                                                                             | 9  |
| A. Kesimpulan .....                                                                                      | 9  |
| B. Saran/Rekomendasi Selanjutnya .....                                                                   | 9  |
| C. Tindak Lanjut Atas Rekomendasi Sebelumnya .....                                                       | 9  |
| BAB IV .....                                                                                             | 10 |
| LAMPIRAN .....                                                                                           | 11 |
| 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025 .....                                          | 12 |
| 2. Pelaporan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR! ....                                      | 14 |
| 3. Penyebarluasan Informasi Terkait Pengaduan Masyarakat.....                                            | 15 |
| 4. Jadwal Piket Tim Pengaduan Masyarakat.....                                                            | 17 |
| 5. Penyampaian Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Eselon I, DJPKRL, KKP .....           | 20 |
| 6. Sarana Pendukung Penganganan Pengaduan Masyarakat .....                                               | 22 |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan kerja dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme, merupakan salah satu upaya pencegahan pelanggaran serta mempercepat pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Untuk itu diperlukan sarana dan prasarana serta akses kepada pegawai dan/atau masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran dan/atau tindak pidana.

Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Badan publik yang secara optimal menerapkan *good governance* di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan.

## **B. Tujuan**

Adapun tujuan dari Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Semester I, Bulan Januari – Juni 2025 membuat laporan ini adalah:

- Mengidentifikasi dan melakukan penanganan pengaduan masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester I Tahun 2025;
- Mengidentifikasi ketersediaan SDM dan sarana prasarana dalam kegiatan penanganan pengaduan masyarakat pada Semester I Tahun 2025.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan meliputi pemantauan terhadap Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat mengenai pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Satker Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak. Kategori Pengaduan Masyarakat dalam kegiatan pelayanan dibagi menjadi 14, diantaranya:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Dasar Hukum
8. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanan

#### **D. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum dalam kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di BPSPL Pontianak, yakni:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tatacara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.31/PERMEN-KP/2016 tentang Pembangunan Integritas di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 62 tahun 2017 Tentang Pedoman Pembangunan dan Penetapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **BAB II PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan Kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan konsultasi pelayanan publik dilaksanakan pada Bulan Januari – Juni 2025.

### **B. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi Pelayanan Publik**

Monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat dan konsultasi pelayanan publik dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan, tingkat profesionalisme pihak yang terlibat dan setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar. Data pengaduan dan konsultasi masyarakat yang dilaporkan kepada BPSPL Pontianak pada Bulan Januari – Juni 2025 terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan BPSPL Pontianak Semester I Tahun 2025

| <b>No</b>              | <b>Kanal Pengaduan dan Konsultasi</b>                                               | <b>Jumlah Laporan</b> |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1                      | Website SP4N Lapor                                                                  | 0                     |
| 2                      | Email                                                                               | 0                     |
| 3                      | Kantor BPSPL Pontianak (tatap muka)                                                 | 50                    |
| 4                      | Pos surat                                                                           | 6                     |
| 5                      | <i>WhatsApp</i> / Hotline pelayanan publik dan pengaduan masyarakat BPSPL Pontianak | 22                    |
| 6                      | Sosial media BPSPL Pontianak                                                        | 1                     |
| 7                      | Lain-lain                                                                           | 0                     |
| <b>Total Pengaduan</b> |                                                                                     | <b>79</b>             |

Hasil identifikasi terhadap data penanganan pengaduan masyarakat dalam pelaksanaan Bulan Januari – Juni 2025, terdapat 79 (tujuh puluh sembilan) pengaduan. Permohonan informasi, yang berkaitan dengan permohonan data, permohonan magang / pengumpulan data penelitian, hingga

konsultasi pelayanan dan perijinan sejumlah 42 laporan dan aspirasi sebanyak 37 laporan.

Tabel 2. Rekapitulasi Kategori Pengaduan BPSPL Pontianak Semester I Tahun 2025

| No                     | Kategori Laporan                    | Jumlah Laporan |
|------------------------|-------------------------------------|----------------|
| 1                      | Permohonan informasi                | 42             |
| 2                      | Aspirasi                            | 37             |
| 3                      | Pengaduan tidak berkadar pengawasan | -              |
| 4                      | Pengaduan berkadar pengawasan       | -              |
| <b>Total Pengaduan</b> |                                     | <b>79</b>      |

Tim penanganan pengaduan telah melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat di semester I tahun 2025 mencapai 100% telah tuntas ditindaklanjuti dan tercatat melalui aplikasi SP4N Lapor!. Proses tindak lanjut penanganan pengaduan di BPSPL Pontianak dilakukan berdasarkan piket setiap hari. Tim Penanganan Pengaduan menerima laporan yang masuk dari berbagai kanal pelaporan yang tersedia dan ditindaklanjuti sesuai dengan kategori laporannya. Hasil tindak lanjut direkapitulasi ke dalam aplikasi SP4N Lapor! Hasil penerimaan dan tindak lanjut laporan penanganan pengaduan juga direkapitulasi oleh admin UPP BPSPL Pontianak untuk disampaikan kepada Eselon I Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan, KKP.

### C. Monitoring dan Evaluasi Terhadap SDM

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap SDM yang bertugas dalam pelaksanaan di Bulan Januari – Juni 2025 berjumlah 9 (sembilan) orang sesuai Kepdirjen PRL No 5 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan. Jumlah tersebut mencakup ketua, wakil ketua, admin UPP UPT/sekretaris dan anggota tim penanganan pengaduan. Dalam pelaksanaannya, tim dibagi jadwal piket sebanyak 2 (dua) orang per hari dan sudah mencukupi kebutuhan SDM.

#### **D. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Mekanisme**

Hasil monitoring mekanisme dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat yakni standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan masih relevan, yaitu SOP Nomor B.4136/BPSPL.2/OT.310/XI/2024 tanggal 26 November 2024 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat dan *Whistleblowing System* (WBS) di BPSPL Pontianak. Reviu SOP akan dilakukan apabila terdapat pembaharuan juknis atau tata cara penanganan pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat dilakukan melalui saluran siaga resmi UPT BPSPL Pontianak, diantaranya yakni website dengan laman [www.kkp.go.id/bpsplpontianak](http://www.kkp.go.id/bpsplpontianak) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) ; SMS dengan format KKP <spasi> isi aduan, kirim ke nomor 1708; surat elektronik dengan alamat [pengaduan.bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:pengaduan.bpsplpontianak@kkp.go.id) atau [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id) ; telepon dan whatsapp pengaduan dengan nomor 08115679511 atau 0811989011; surat non elektronik ke kotak pengaduan yang telah disediakan di Kantor BPSPL Pontianak; serta Kantor BPSPL Pontianak dengan alamat Jalan Husein Hamzah, No. 1, Pontianak Barat.

#### **E. Monitoring dan Evaluasi Terhadap Sarana dan Prasarana**

Hasil monitoring sarana dan prasarana penanganan Pengaduan Masyarakat dalam pelaksanaan Bulan Januari – Juni 2025 sarana dan prasarana tersedia dan dapat difungsikan dengan baik. Sarana dan prasarana penanganan pengaduan masyarakat meliputi ruang pengaduan masyarakat dan *Whistleblower System*, komputer, telepon genggam dan media komunikasi cetak seperti X-Banner dan formulir pengaduan. Seiring dengan masuknya kegiatan konsultasi pelayanan dalam kategori pengaduan masyarakat, dilaksanakan juga di ruang pelayanan.

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN, SARAN, DAN TINDAK LANJUT**

##### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penanganan pengaduan masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester I, Bulan Januari - Juni 2025, sebagai berikut:

1. Pengaduan Masyarakat ke BPSPL Pontianak pada Semester I tahun 2025 terdapat 79 (tujuh puluh sembilan) pengaduan masyarakat. Penanganan pengaduan masyarakat pada Semester I Tahun 2025 di BPSPL Pontianak telah dilakukan dengan memberikan informasi yang diperlukan oleh pelapor;
2. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terkait dengan ketersediaan SDM, jumlah staff di dalam tim Penanganan Pengaduan Masyarakat masih mencukupi. Sementara itu terkait dengan sarana prasarana dalam penanganan pengaduan dalam kondisi yang baik dan SOP masih relevan.

##### **B. Saran/Rekomendasi Selanjutnya**

Adapun rekomendasi untuk kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di BPSPL Pontianak selanjutnya yakni dilaksanakan internalisasi kepada pegawai BPSPL Pontianak di semester II tahun 2025.

##### **C. Tindak Lanjut Atas Rekomendasi Sebelumnya**

Berdasarkan laporan monitoring dan evaluasi pada Semester II Tahun 2024 terdapat saran dan rekomendasi yakni:

1. Menyusun jadwal piket masyarakat Tahun 2025

## **BAB IV PENUTUP**

Laporan 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 UPT BPSPL Pontianak yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap BPSPL Pontianak.

# LAMPIRAN

## 1. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025



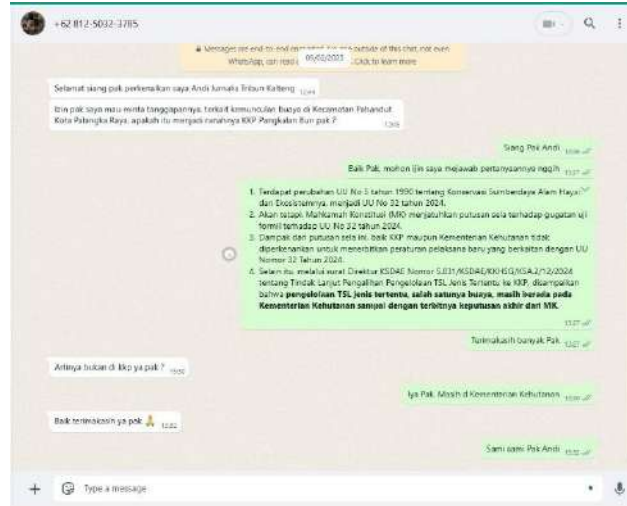
Lampiran 1. Dokumentasi Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat - Pelayanan KKPRL (1)



Lampiran 2. Dokumentasi Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat – Respon cepat biota dilindungi (2)



Lampiran 3. Dokumentasi Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat – Pelayanan Jenis Ikan (3)



Lampiran 4. Dokumentasi Pengaduan Masyarakat – Sosial Media (4)

## 2. Pelaporan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

The screenshot shows the LAPOR! application interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'LAPOR!', 'PENGANTARAN DATA', 'PENGELUARAN LAPORAN', and 'PENGUNGGAH'. The main area displays the 'Statistik - Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut Pontianak' page. It includes a form for selecting the reporting period (01/01/2025 to 01/31/2025) and a 'SUBMIT' button. Below the form, there is a section for 'Rekapitulasi Kinerja' with a table showing performance metrics.

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 9       | 0     | 0     | 9                             | 100 | 1   | 0   | 1  |

Lampiran 5. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Januari 2025 pada SP4N Lapor! versi lama

The screenshot shows the LAPOR! application interface for February 2025. The reporting period is set from 02/01/2025 to 02/28/2025. The 'Rekapitulasi Kinerja' table shows the following data:

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|-----|----|
| 0                   | 0                     | 0      | 17      | 0     | 0     | 17                            | 100 | 1   | 0   | 1  |

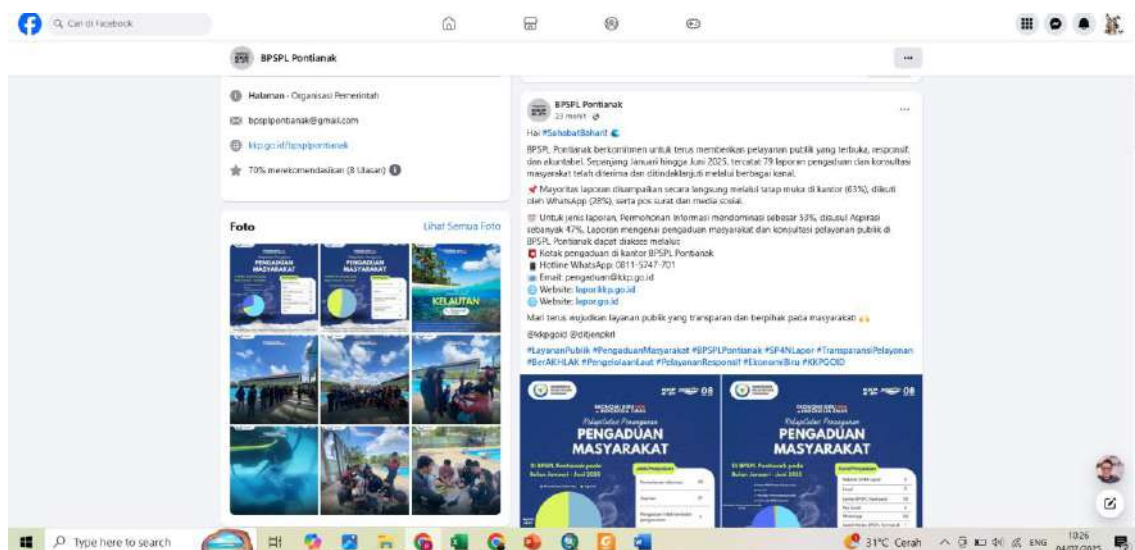
Lampiran 6. Tangkapan Layar Pelaporan di Aplikasi LAPOR! Bulan Februari 2025 pada SP4N Lapor! versi lama

*Catatan : Per-Bulan Maret 2025, dilakukan migrasi system menjadi lapor versi 4.0, di mana tampilan data statistik rekapitulasi laporan pengaduan masih pada skala kementerian/Lembaga, belum bisa pada level UPT*

### 3. Penyebarluasan Informasi Terkait Pengaduan Masyarakat



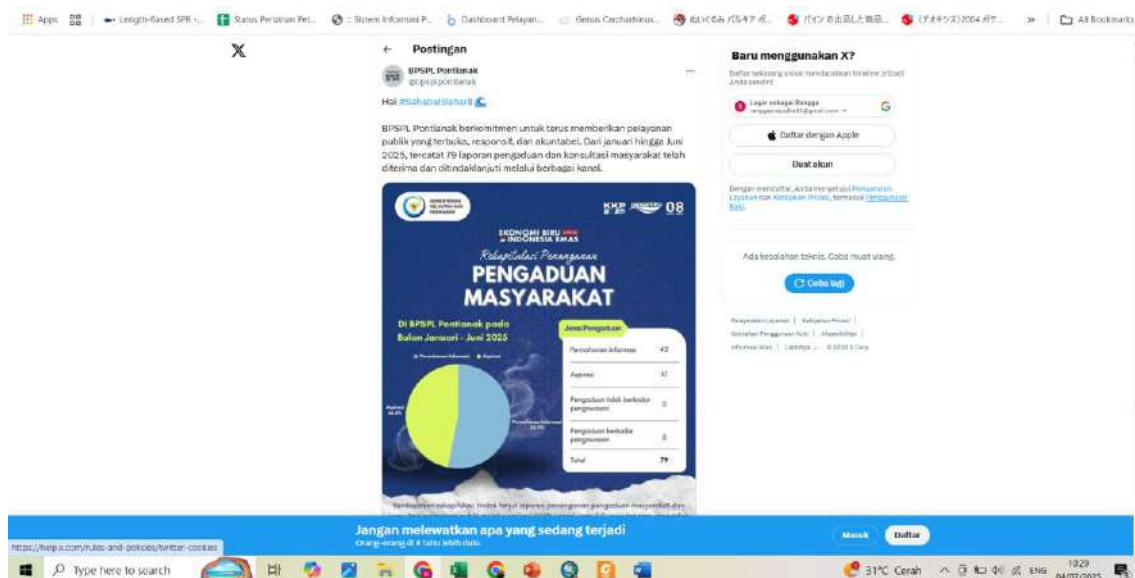
Lampiran 7. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025



Lampiran 8. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media BPSPL Pontianak – Facebook (<https://www.facebook.com/share/p/1C7S5ryqfk/?mibextid=wwXlfr>)



Lampiran 9. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media BPSPL Pontianak – Instagram  
(<https://www.instagram.com/p/DLq4h5iS2pQ/?igsh=MWsxW9hc29hdHBidg==>)



Lampiran 10. Penyebarluasan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat melalui Sosial Media BPSPL Pontianak – Twitter  
(<https://x.com/bpsplpontianak/status/1940971289935859729?s=46>)

#### 4. Jadwal Piket Tim Pengaduan Masyarakat



#### JADWAL PIKET

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, Konsultasi Pelayanan Publik dan WBS  
di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak Tahun 2025

| No | Nama Petugas                                          | PJ Tim         | Tanggal Piket |            |            |
|----|-------------------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|
|    |                                                       |                | Januari       | Februari   | Maret      |
| 1  | - Kaiser Parti<br>Hasudungan, S.Si.<br>- Leo Oscar    | M. Husnul Aini | 01 s.d. 09    | 01 s.d. 06 | 01 s.d. 06 |
| 2  | - Riyan Denestiyanto<br>- Prio Sambodo                | M. Husnul Aini | 10 s.d. 16    | 07 s.d. 13 | 07 s.d. 13 |
| 3  | - M. Wahyu Al Hadi<br>- Leo Oscar                     | M. Husnul Aini | 17 s.d. 23    | 14 s.d. 20 | 14 s.d. 20 |
| 4  | - Putri Zilfi Hutari,<br>S.Kel.<br>- Atikah Maulidyah | M. Husnul Aini | 24 s.d. 30    | 21 s.d. 29 | 21 s.d. 30 |

Catatan:

1. Piket dilaksanakan pada hari dan jam kerja;
2. Apabila berhalangan karena sakit, izin, cuti, atau sedang tugas kedinasan maka wajib memberikan informasi kepada anggota lainnya yang sedang tidak bertugas
3. Laksanakan piket dengan penuh tanggung jawab.

Pontianak, 31 Januari 2025  
Kepala BPSPL Pontianak,



Harif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si

Lampiran 11. Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester  
I tahun 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAR [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

**JADWAL PIKET**

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, Konsultasi Pelayanan Publik dan WBS  
di Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak Tahun 2025

| No | Nama Petugas                                              | PJ Tim         | Tanggal Piket |            |            |
|----|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------|------------|------------|
|    |                                                           |                | April         | Mei        | Juni       |
| 1  | - Kaisar Parti<br>Hasudungan, S.Si.<br>- Atikah Maulidyah | M. Husnul Aini | 01 s.d. 09    | 01 s.d. 06 | 01 s.d. 06 |
| 2  | - M. Wahyu Al Hadi<br>Prio Sambodo                        | M. Husnul Aini | 10 s.d. 16    | 07 s.d. 13 | 07 s.d. 13 |
| 3  | - Putri Zilfi Hutari,<br>S.Kel.<br>- Atikah Maulidyah     | M. Husnul Aini | 17 s.d. 23    | 14 s.d. 20 | 14 s.d. 20 |
| 4  | - Prio Sambodo<br>- Leo Oscar                             | M. Husnul Aini | 24 s.d. 30    | 21 s.d. 31 | 21 s.d. 30 |

Catatan:

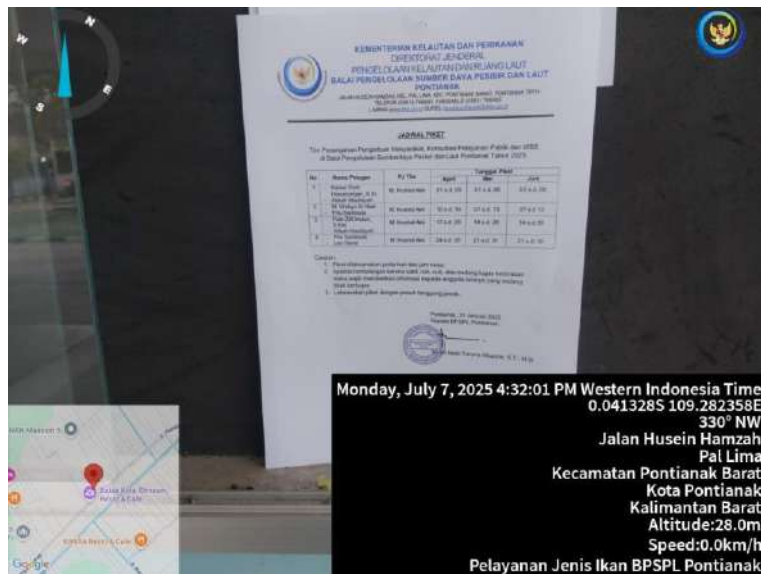
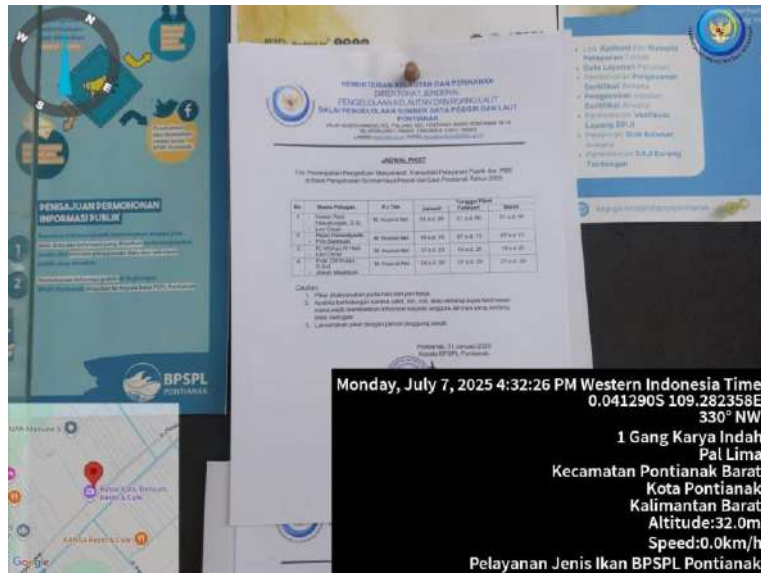
1. Piket dilaksanakan pada hari dan jam kerja;
2. Apabila berhalangan karena sakit, izin, cuti, atau sedang tugas kedinasan maka wajib memberikan informasi kepada anggota lainnya yang sedang tidak bertugas
3. Laksanakan piket dengan penuh tanggung jawab.

Pontianak, 31 Januari 2025  
Kepala BPSPL Pontianak,



Syarif Iwan Taruna Alkadrie, S.T., M.Si

Lampiran 12. Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester  
I tahun 2025



Lampiran 13. Pemasangan Jadwal Piket Tim Penanganan Pengaduan dan WBS BPSPL Pontianak Semester I tahun 2025 di papan informasi

**5. Menyampaikan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Eselon I, DJPKRL, KKP**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL  
PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT  
BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT  
PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kkp.go.id>

---

Nomor : B.555/BPSPL.2/TU.140/III/2025 3 Maret 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan I Bulan Februari tahun  
2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPKRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut  
603/DJPKRL.1/TU.140/II/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan  
Masyarakat Bulan Februari 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung  
berupa laporan data pengaduan Triwulan I (Bulan Februari) tahun 2025 di Balai  
Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan  
<https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Februari 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah  
diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 14. Surat Menyampaikan bukti dukung data Pengaduan Bulan Februari 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN  
BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT  
PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMARAN [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

Nomor : B.1433/BPSPL.2/TU.140/VII/2025 1 Juli 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan II Bulan Juni tahun 2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
Nomor B. 917 /DJP.1/TU.140/VI/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan  
Masyarakat Bulan Juni 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa  
laporan data pengaduan masyarakat Triwulan II (Bulan Juni) tahun 2025 di Balai  
Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan  
<https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Juni 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah  
diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Lampiran 15. Surat Penyampaian bukti dukung data Pengaduan Bulan Juni 2025

## 6. Sarana Pendukung Penganganan Pengaduan Masyarakat



Ruang Konsultasi dan Loker Registrasi Pengaduan Pelayanan di BPSPL Pontianak



Ticketing Pengaduan Pelayanan di BPSPL Pontianak



Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak (tampak luar)



Ruang Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak (tampak dalam)



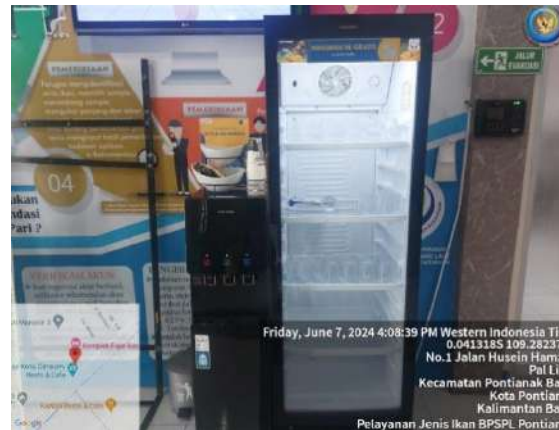
Kotak Pengaduan yang diletakkan di dalam ruang pelayanan BPSPL Pontianak



Pemasangan X-Banner Alur Pelaporan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Ruang Pelayanan BPSPL Pontianak



Kotak Pengaduan yang diletakkan di gerbang pintu masuk BPSPL Pontianak



Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



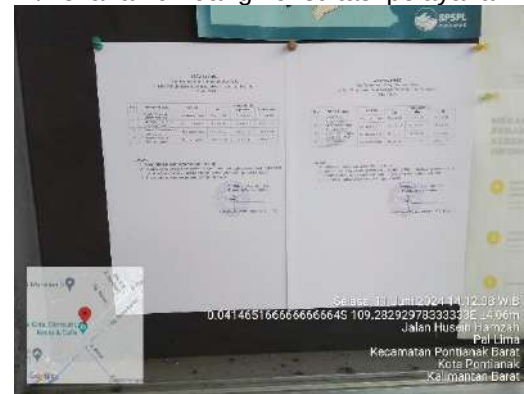
Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



Fasilitas air minum gratis bagi pengguna jasa / rekanan di ruang konsultasi pelayanan



Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Pengaduan Pelayanan Publik di Loker Pelayanan BPSPL Pontianak



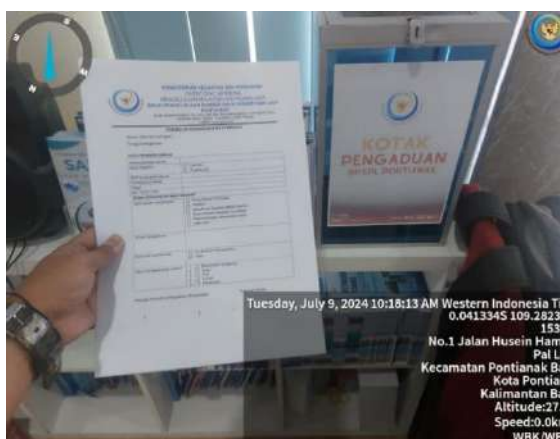
Pemasangan SK Petugas UPP BPSPL Pontianak Tahun 2025 di papan pemberitahuan



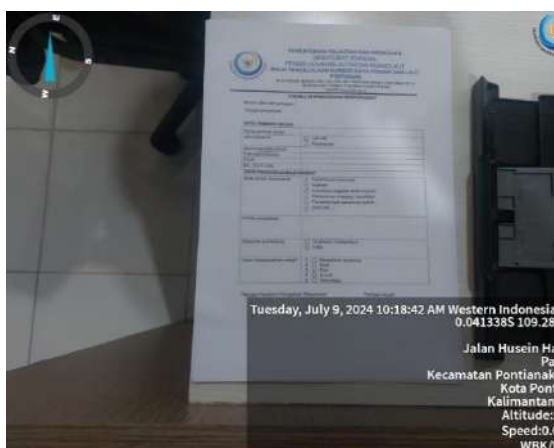
Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Penanganan Pengaduan Publik dan Whistleblowing System di papan pemberitahuan / mading BPSPL Pontianak



Pemasangan Poster Infografis Mekanisme Alur Penanganan Pengaduan Publik dan Whistleblowing System di papan pemberitahuan / mading BPSPL Pontianak



Formulir Pengaduan Publik di ruang Pelayanan BPSPL Pontianak



Formulir Pengaduan Publik di ruang Pelayanan BPSPL Pontianak



Kementerian Kelautan dan Perikanan  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut  
Balai Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut Pontianak  
Tahun Anggaran 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kkp.go.id>

---

|          |                                                                                                                           |                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Nomor    | : B.294/BPSPL.2/TU.140/II/2025                                                                                            | 3 Februari 2025 |
| Sifat    | : Biasa                                                                                                                   |                 |
| Lampiran | : -                                                                                                                       |                 |
| Hal      | : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan<br>Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan I Bulan Januari tahun 2025 |                 |

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut B.292/DJPRL.1/TU.140/I/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Januari 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan I (Bulan Januari) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Januari 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL**  
**PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM <https://kkp.go.id>

---

|          |                                                                                                                         |              |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Nomor    | : B.555/BPSPL.2/TU.140/III/2025                                                                                         | 3 Maret 2025 |
| Sifat    | : Biasa                                                                                                                 |              |
| Lampiran | : -                                                                                                                     |              |
| Hal      | : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan I Bulan Februari tahun 2025 |              |

---

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (DJPRL)  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Direktur Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut 603/DJPRL.1/TU.140/II/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Februari 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan I (Bulan Februari) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Februari 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

Nomor : B.791/BPSPL.2/TU.140/IV/2025 11 April 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan I Bulan Maret tahun 2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Maret 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan Triwulan I (Bulan Maret) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Maret 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

Nomor : B.984/BPSPL.2/TU.140/V/2025 5 Mei 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan II Bulan April tahun 2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Nomor B. 293/DJPK.1/TU.140/IV/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan April 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan masyarakat Triwulan II (Bulan April) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan April 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

Nomor : B.1198/BPSPL.2/TU.140/VI/2025 2 Juni 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan II Bulan Mei tahun 2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Nomor B.602 /DJP.K.1/TU.140/V/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Mei 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan masyarakat Triwulan II (Bulan Mei) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Mei 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

Nomor : B.1433/BPSPL.2/TU.140/VII/2025 1 Juli 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan II Bulan Juni tahun 2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Nomor B. 917 /DJP.K.1/TU.140/VI/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Juni 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan masyarakat Triwulan II (Bulan Juni) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Juni 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

Nomor : B.1831/BPSPL.2/TU.140/VIII/2025 1 Agustus 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan III Bulan Juli tahun 2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Nomor B. 1351 /DJP.K.1/TU.140/VII/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Juli 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan masyarakat Triwulan III (Bulan Juli) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Juli 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Plh Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

Graziano Raymond P.



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN**  
**BALAI PENGELOLAAN SUMBER DAYA PESISIR DAN LAUT**  
**PONTIANAK**

JALAN HUSEIN HAMZAH, KEL. PAL LIMA, KEC. PONTIANAK BARAT, PONTIANAK 78114  
TELEPON (0561) 766691, FAKSIMILE (0561) 766465  
LAMAM [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL [bpsplpontianak@kkp.go.id](mailto:bpsplpontianak@kkp.go.id)

Nomor : B.2073/BPSPL.2/TU.140/IX/2025 1 September 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penyampaian bukti dukung data Pengaduan tim Penanganan  
Pengaduan BPSPL Pontianak Triwulan III Bulan Agustus tahun  
2025

Yth. Ketua Tim Penanganan Pengaduan Eselon I  
Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan  
di Kota Jakarta Pusat

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan Nomor B.1330 /DJPK.1/TU.140/VIII/2025 tentang Laporan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Bulan Agustus 2025, bersama ini kami sampaikan bukti data dukung berupa laporan data pengaduan masyarakat Triwulan III (Bulan Agustus) tahun 2025 di Balai Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut (BPSPL) Pontianak.

Adapun bukti data dukung tersedia dan dapat diunduh melalui tautan <https://shorturl.at/NnHhR> yang meliputi:

- Laporan pengaduan Bulan Agustus 2025
- Laporan penanganan pengaduan masyarakat BPSPL Pontianak Semester I tahun 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Pengelolaan  
Sumber Daya Pesisir dan Laut  
Pontianak,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Syarif Iwan Taruna Alkadrie