



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT LPRL SERANG TAHUN 2025-2026

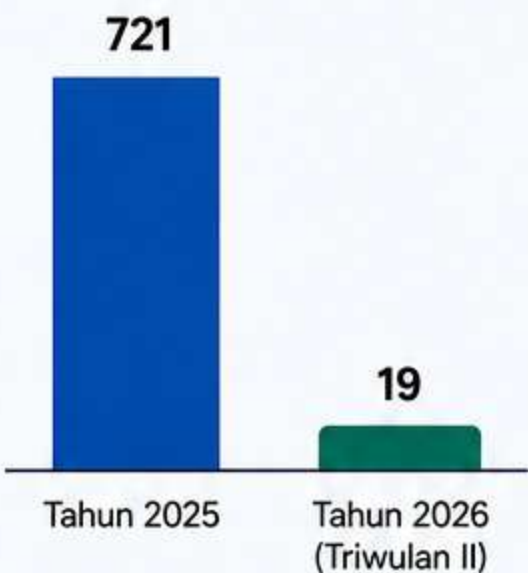
LOKA PENATAAN
RUANG LAUT SERANG

Periode: Januari 2025 – Triwulan II Tahun 2026



1 JUMLAH PENGADUAN

Selama periode Tahun 2025 hingga Triwulan II Tahun 2026, telah diterima sebanyak **740** pengaduan dan permintaan layanan dari masyarakat.



TOTAL
740
PENGADUAN

2 JENIS PENGADUAN

TAHUN 2025

Jenis Pengaduan	Jumlah
Permintaan Informasi	707
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	14
TOTAL	721

TAHUN 2026 (TRIWULAN II)

Jenis Pengaduan	Jumlah
Permohonan/Permintaan Informasi	11
Konsultasi dan Asistensi	5
Konfirmasi	3
TOTAL	19

3 GAMBARAN UMUM PENGADUAN

- Mayoritas pengaduan merupakan permintaan informasi terkait proses, persyaratan, dan layanan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Masyarakat juga memanfaatkan layanan konsultasi dan asistensi untuk memperoleh pendampingan penyusunan/perbaikan dokumen, kendala OSS, dan asistensi penilaian teknis.
- Layanan konfirmasi banyak digunakan untuk menanyakan status proses permohonan, konfirmasi surat, dan konfirmasi proses layanan.
- Terdapat pengaduan tidak berkadar pengawasan (seperti laporan satwa dilindungi dan informasi lain) yang telah diteruskan kepada instansi berwenang.

Secara umum, karakter pengaduan menunjukkan bahwa masyarakat dan pelaku usaha lebih banyak membutuhkan akses informasi, konsultasi, serta pendampingan teknis dibandingkan penyampaian pengaduan atas dugaan pelanggaran pelayanan.



4 LAPORAN PENINDAKAN

Seluruh pengaduan yang diterima telah ditindaklanjuti sesuai mekanisme penanganan yang berlaku. Tindak lanjut dilakukan melalui verifikasi, pemberian informasi, konsultasi, koordinasi dengan unit teknis terkait, hingga penyelesaian sesuai kewenangan.

BENTUK PENINDAKAN

- Pemberian informasi dan klarifikasi kepada masyarakat
- Konsultasi dan asistensi teknis terkait layanan
- Pendampingan penyempurnaan dokumen permohonan
- Penyelesaian kendala penggunaan sistem OSS dan aplikasi pelayanan
- Koordinasi dengan unit teknis/instansi terkait
- Penerusan pengaduan kepada instansi berwenang (di luar kewenangan LPRL Serang)

REKAPITULASI PENYELESAIAN PENGADUAN

Periode	Jumlah Pengaduan	Tindak Lanjut (Tuntas)	Persentase Penyelesaian
Tahun 2025	721	721	100%
Tahun 2026 (Triwulan II)	19	19	100%
TOTAL	740	740	100%



RINGKASAN

Total pengaduan yang diterima:
740 pengaduan
(100% telah ditindaklanjuti)



Jenis pengaduan terbanyak:
Permintaan/
Permohonan
Informasi



Layanan utama yang diberikan: Informasi, Konsultasi, Asistensi, dan Konfirmasi



Komitmen kami:
Memberikan layanan responsif, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat.

LPRL Serang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menindaklanjuti setiap pengaduan sebagai wujud *prima* pelayanan publik yang *prima*.