

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT DAN WBS
SEMESTER II TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDARAL PERIKANAN BUDI DAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahNya sehingga laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat dan *whistle blower system* (WBS) semester II (dua) tahun 2024 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab BPBL Ambon dalam mewujudkan pola kerja yang sehat dan terpercaya bagi masyarakat, *stakeholder* dan pihak ketiga sesuai dengan prinsip *good governance* sehingga terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Selain itu, dapat memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi penanganan pengaduan dan *whistle blower system* yang ada di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon. Laporan ini memuat saran/rekomendasi dan tindak lanjut sebagai bahan evaluasi dan perbaikan..

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

Ambon, 30 Desember 2024

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon



Sarwono, S. St. Pi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh pemerintah merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi BPBL Ambon. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Ambon sebagai sebagai instansi pemerintah telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. BPBL Ambon merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik berupa jasa uji laboratorium, penjualan benih dan ikan konsumsi, penjualan ikan hias, bantuan pemerintah, praktek kerja industri siswa/i, magang dan praktek kerja lapangan.

Pelanggaran terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, nilai-nilai etika, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku di instansi pemerintah adalah hal yang harus dihindari oleh seluruh Aparatur Sipil. Oleh karena itu, untuk mewujudkan komitmen Balai Perikanan budidaya Laut Ambon menyediakan sistem bagi penegakan prinsip-prinsip Tata Kelola yang baik, sehingga menciptakan situasi kerja yang aman dan bertanggungjawab. Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon menyusun dan menerapkan *Whistleblowing System* dalam rangka memberikan kesempatan kepada semua pegawai dan pihak eksternal untuk menyampaikan laporan mengenai penyimpangan atau

pelanggaran terhadap peraturan yang ada, berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan serta dengan niat baik untuk kepentingan organisasi.

Whistleblowing System merupakan sebuah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindak pidana yang telah terjadi atau akan terjadi yang melibatkan pegawai dan orang lain yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana yang dilakukan di dalam organisasi tempatnya bekerja. Masyarakat dengan budaya yang individualistik lebih efektif dibandingkan dengan budaya kolektif dalam penerapan *Whistleblowing System*.

Whistleblowing System akan dilakukan secara profesional oleh Tim Pengelolaan *Whistleblowing System*, yang dibantu Pengelola Administrasi *Whistleblowing System*, khususnya mengenai administrasi pengaduan. Dengan adanya *Whistleblowing System*, maka diharapkan mencegah dan mendeteksi potensi terjadinya pelanggaran atau penyimpangan di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.

1.2 Tujuan

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

1.3 Ruang Lingkup

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

1.4 Dasar Hukum

- a) Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
- b) Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- c) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban
- d) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- e) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- f) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- g) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
- h) Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai
- i) Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- j) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- k) 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
- l) Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 4/KEPMEN-KP/2016 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Kelautan dan Perikanan 2015-2019
- m) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

- n) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- o) Surat Keputusan Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon Nomor 109.1/BPBLA/KP.560/I/2020 tentang petunjuk pelaksanaan penanganan pengungkap fakta (*whistle blower*) di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon
- p) Surat Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 65 Tahun 2023 Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya

BAB II IMPLEMENTASI PENANGANAN PENGADUAN

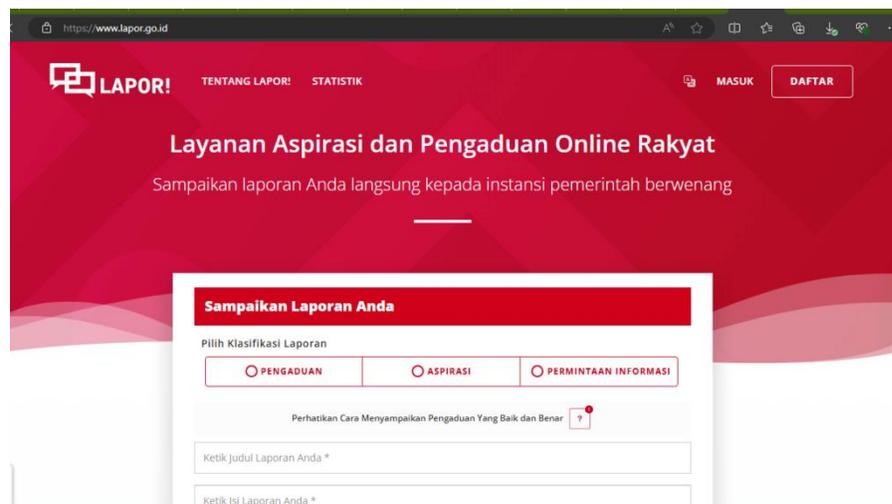
2.1 Tim Penanganan *Whistle Blower System* (WBS)

Telah dibentuk Tim Penanganan Pengaduan dan *Whistle Blower System* lingkup BPBL Ambon berdasarkan surat keputusan nomor: 69/BPBLA/TU.420/I/2024. Dalam tugas tersebut tercantum nama Tim Penanganan Pengaduan dan WBS disertai dengan tugasnya.

2.2 Sarana Pengaduan

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

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



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

kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan yang tersedia di ruang pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.

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



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

2.3 Alur Pelayanan

Alur Permohonan Informasi Publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.



2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

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

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

3.1 Monitoring Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang tersedia untuk kurun waktu Semester II tahun 2024 terdapat sejumlah 453 pengaduan dari masyarakat (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai produk pelayanan, baik untuk kerjasama, konsultasi, prakerin, magang, pembelian benih maupun uji sampel. Pengaduan tersebut disampaikan secara langsung melalui tatap muka, surat masuk, aplikasi LAPOR, namun ada beberapa yang disampaikan melalui media sosial yaitu WhatsApp. Seluruh pengaduan masyarakat tersebut telah selesai ditindaklanjuti. Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi secara online tersebut, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi maupun permohonan informasi dari Balai Perikanan Budidaya laut (BPBL) Ambon.

Tabel 1. Data pengaduan pada semester II tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Pengaduan	Kategori Pengaduan	Status Pengaduan
1.	Juli	66	Produk Pelayanan	Selesai diproses
2.	Agustus	70	Produk Pelayanan	Selesai diproses
3.	September	99	Produk Pelayanan	Selesai diproses
4.	Oktober	94	Produk Pelayanan	Selesai diproses
5.	November	76	Produk Pelayanan	Selesai diproses
6.	Desember	48	Produk Pelayanan	Selesai diproses
	Total	453		

Penyampaian pengaduan selain disampaikan langsung ke balai ada juga yang disampaikan melalui media whatsapp, jenis pengaduan umumnya bersifat konsultasi atau pencarian informasi. Berikut ini tabel kategori pengaduan masyarakat yang disampaikan ke BPBP Ambon pada semester II tahun 2024:

Tabel 2. Jumlah pengaduan berdasarkan kategori

No.	Kategori Pengaduan	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah
1.	Kerjasama	1	2	0	0	0	0	3
2.	Praktek Kerja/Magang	5	1	12	16	1	2	37
3.	Konsultasi Budidaya	9	11	19	14	11	14	78
4.	Penyalagunaan wewenang	0	0	0	0	0	0	0
5.	Keluhan	0	0	0	0	0	0	0
6.	Saran/Kritik	0	0	0	0	0	0	0
7.	Koordinasi	42	46	54	34	43	23	242
8.	Pengujian Sampel	3	6	8	9	7	0	33
9.	Kunjungan/Studi Banding	0	2	2	16	8	5	33
10.	Pembelian benih ikan/rumput laut	6	2	4	5	6	4	27

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan jenis sarana pengaduan sampai dengan semester II tahun 2024 adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Laporan pengaduan berdasarkan jenis sarana pengaduan

No.	Sarana pengaduan	Jenis pengaduan	Tindak lanjut	Status
1.	Meja pengaduan	Pengajuan kerjasama	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
		Pembelian ikan konsumsi	Bertemu tim penjualan	TUNTAS
		Pengujian sampel	Bertemu tim lab	TUNTAS
		Pelaksanaan magang/PKL	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
		Wisata edukasi siswa	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS

No.	Sarana pengaduan	Jenis pengaduan	Tindak lanjut	Status
		Konsultasi kegiatan budidaya	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
2.	Kotak pengaduan/kotak saran	Tidak ada	-	-
3.	Aplikasi Lapor.go.id	Tidak ada	-	-
4.	Aplikasi WA	Pembelian ikan konsumsi	Bertemu tim penjualan	TUNTAS
		Kunjungan ke hatchery	Bertemu tim pelayanan publik	TUNTAS
		Permohonan bibit	Bertemu tim penjualan	TUNTAS

3.2 Monitoring Penanganan Pengaduan WBS

Rekap data pengaduan WBS dilakukan setiap bulan, baik ada maupun tidak ada pengaduan. Pada Semester II tahun 2024 tidak terdapat pelaporan atas pelanggaran yang dilakukan pegawai BPBL Ambon sebagaimana terlampir.

Tabel 4. Pengaduan WBS berdasarkan jenis pengaduan

No.	Jenis Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
1.	Penyalagunaan kewenangan/jabatan	Nihil	Tidak ada pelaporan
2.	Pelanggaran disiplin pegawai	Nihil	Tidak ada pelaporan
3.	Pelanggaran kode etik	Nihil	Tidak ada pelaporan
4.	Tindak pidana korupsi	Nihil	Tidak ada pelaporan
5.	Gratifikasi	Nihil	Tidak ada pelaporan
6.	Benturan kepentingan	Nihil	Tidak ada pelaporan
7.	Pelayanan publik yang kurang memuaskan	Nihil	Tidak ada pelaporan
8.	Ketidakpuasan atas sarana dan prasarana	Nihil	Tidak ada pelaporan

3.3 Internalisasi Whistleblower System

Sebagai upaya dalam peningkatan pemahaman pegawai BPBL Ambon mengenai WBS belum dilakukan sosialisasi terkait Pedoman Pengangan WBS kepada seluruh pegawai BPBL Ambon.

BAB IV

TINDAK LANJUT PENGADUAN DAN WBS

4.1 Tindak Lanjut Semester I

- a. Sarana pengaduan online telah dimaksimalkan
- b. Telah dilakukan sosialisasi aplikasi SPAN LAPOR kepada stakeholder
- c. Telah dilakukan sosialisasi WBS pada apel pagi kepada seluruh pegawai BPBL Ambon terkait Pedoman Penanganan WBS
- d. Aplikasi SPAN LAPOR telah dimaksimalkan
- e. Tindak lanjut pengaduan telah diperjelas

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dan whistleblower pada Semester II tahun 2024, maka upaya yang perlu dilakukan adalah:

- a. Pelayanan kepada pengguna jasa perlu ditingkatkan
- b. Tim Penanganan Pengaduan telah melaksanakan tugas dengan baik

BAB V PENUTUP

Demikian laporan pengaduan masyarakat (Dumas) dan Whistleblowing system (WBS) semester II (dua) Tahun 2024 ini disusun, dengan harapan dapat memberikan umpan balik kepada masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon. Selain itu laporan ini juga sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kinerja bagi segenap penyelenggara pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon agar melayani dengan profesional dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

LAMPIRAN



Gambar 1. Sosialisasi Aplikasi SPAN LAPOR kepada Stakeholder



Gambar 2. Sosialisasi WBS pada Apel Pagi Kepada Seluruh Pegawai