



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN I 2023



**OLEH :
Tim Unit Pengelola dan Pengaduan**

**STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAK**





KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas perkenannya Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan untuk Periode Triwulan I 2023 dapat diselesaikan.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan **PENGADUAN** serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola dan Penanganan Stasiun KIPM Merak. bahwa kegiatan pengaduan masyarakat telah diimplementasikan.

Dalam upaya mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) dan baik (good government) adanya layanan pengaduan merupakan salah satu hal penting yang harus diterapkan. Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 71 Tahun 2021 tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tahun 2022. Oleh karena itu SKIPM Merak telah menetapkan kebijakan terkait hal tersebut untuk seluruh masyarakat pengguna layanan SKIPM Merak sehingga diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terkait penerapannya. Bersama ini disampaikan **“Laporan Penanganan Pengaduan Triwulan I Tahun 2023”**.

Semoga laporan kegiatan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolak ukur dalam pelaksanaan kegiatan pengaduan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.



Cilegon, 1 April 2023

Kepala

Iromq, S.IP



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan zona integritas yang dicanangkan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak (SKIPM Merak) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi SKIPM Merak. Pembangunan zona integritas dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit Eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/ pengguna jasa.

Pengaduan Masyarakat adalah informasi/ pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan atau lembaga, pegawai di lingkungan SKIPM Merak atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atau pelaksanaan tugas dan fungsi SKIPM Merak, baik yang dilakukan pegawai, atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai SKIPM Merak atau keluhan kepada SKIPM Merak atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau mengabaikan kewajiban oleh pegawai di lingkungan SKIPM Merak. Pengaduan masyarakat adalah merupakan umpan balik dari masyarakat dimana pelayanan kepada masyarakat perlu menumbuhkembangkan iklim keterbukaan didalam penyelesaian pengaduanmaka setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi dan ditangani dengan serius.

Dalam rangka mendorong pengelolaan pengaduan pelayanan public yang baik, telah diterbitkan Peraturan Peemrintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Untuk mengakselerasi penciptaan pengelolaan pengaduan pelayanan public yang berkualitas, diselenggarakan kompetisi. Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan public nasional (SP4N) telah dirumuskan dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR) dengan platform SP4N-LAPOR.



B. Tujuan

Adapun tujuan Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan di SKIPM Merak adalah untuk :

1. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang masuk ke SKIPM Merak
2. Mengetahui apakah pengaduan yang masuk ke SKIPM Merak ditangani sesuai alur penanganan pengaduan yang telah ditetapkan
3. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditelaah kebenarannya dan dicari bukti bukti pendukungnya
4. Mengetahui apakah hasil telaah atas pengaduan telah disampaikan kepada kepala SKIPM Merak.
5. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditindaklanjuti.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah terkait kegiatan penanganan dan pengelolaan layanan pengaduan lingkup SKIPM Merak.

D. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 48/PERMEN/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31/PERMENKP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblower dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8/KEPMENKP/2014 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;



6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 53/KEPMENKP/SJ/2016 tentang Sekretaris Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Kepala BKIPM Nomor 71 Tahun 2021 tentang Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan, Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
8. Keputusan Kepala SKIPM Merak Nomor : 31/44.0/KI.122/I/2022 tentang Tim Penanganan Pengaduan Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Merak - Banten.

BAB II ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. PENANGANAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERDASARKAN SALURAN PENGADUAN

Penanganan dan pengelolaan pengaduan berdasarkan rekaman data pada saluran pengaduan yang tersedia Triwulan I 2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengaduan Masyarakat pada SKIPM Merak

No.	Sarana pengaduan	Jumlah pengaduan
1.	Web E-Complain : kkp.go.id/bkipm/stasiun kipm Merak/ lapor.go.id	0
2.	Tatap Muka : Datang Lansung Kantor	0
3.	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0
4.	Hotline Service : WA/Phone 081236242380	22
5.	Surat Elektronik : tata.pelayanan440@gmail.com	0
6.	HP, Telpon/Faximile : (0254) 573309	0
Total		22

Tabel 2. Data Pengaduan Masyarakat pada SKIPM Merak dalam (%)

No.	Sarana pengaduan	Jumlah pengaduan	Prosentase
1.	Web E-Complain : : kkp.go.id/bkipm/stasiun kipm Merak/ lapor.go.id	0	0%
2.	Tatap Muka : Datang Lansung	0	0%
3.	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0	0%
4.	Hotline Service : WA/Phone 081236242380	22	100%
5.	Surat Elektronik: tata.pelayanan440@gmail.com	0	0%
6.	HP, Telpon/fFaximile : (0254) 573309	0	0%
Total		22	100%

Tabel 3. Status Pengaduan Masyarakat pada SKIPM Merak dalam (%)

No.	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Prosentase
1.	selesai	22	100%
2.	Belum selesai	0	0%



Berdasarkan data diatas pada Triwulan I 2023 **ADA** pengaduan dari seluruh saluran pengaduan yang tersedia. Namun upaya untuk membuka kesempatan dalam melakukan pengaduan tetap ditingkatkan sehingga akan bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan SKIPM Merak dari sudut pandang masyarakat /pengguna jasa sekaligus mencari solusi dan inovasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh SKIPM Merak.



BAB IV PENUTUP

Pada Triwulan I 2023 **ADA** pengaduan yang diterima oleh petugas penerima pengaduan. Karena pelayanan di SKIPM Merak sudah berjalan dengan baik dan harus tetap dipertahankan agar tidak terjadi complain dari pengguna jasa.



DOKUMENTASI

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

Laporan Selesai - Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan...

tracking id / pelapor

Gregorius Alvin • Rahasia • 31 Jan, 08:40 • Whatsapp • Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Kelengkapan dokumen yang dibutuhkan PPK Online
Selamat pagi pak Yasin, berkenaan saya Alvin dari transporter Klat Anda, saya dapat info nomor bakpi dari driver kami yang ke Lampung kemarin Mohon maaf mengganggu waktunya, saya mau tanya terkait permohonan karantina per 1 Februari nanti perlu via online ya pak? Dan untuk kelengkapan dokumen dibutuhkan dokumen2 apa saja ya pak?

Sri Murti • Rahasia • 27 Jan, 09:06 • Whatsapp • Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Prosedur PPK Online
Selamat siang pak, saya Sri Murti admin dari PT. Garuda Global. Saya mau tanya untuk pembuatan PPK Online alurnya bagaimana ya? Terimakasih

Sutrisno • Rahasia • 27 Jan, 08:58 • Whatsapp • Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Prosedur deneirimkan ikan

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

Laporan Selesai - Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan...

Andy Sebyang • Rahasia • 27 Jan, 08:42 • Whatsapp • Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Registrasi ke Taiwan
Bagaimana cara registrasi ke Taiwan supaya bisa ekspor ke Taiwan

Azis • Rahasia • 27 Jan, 08:32 • Whatsapp • Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Mohon ijin untuk dilakukan verifikasi data untuk bisa dapat layanan KIPM. Terima kasih
Mohon ijin untuk dilakukan verifikasi data untuk bisa dapat layanan KIPM. Terima kasih

Davin • Rahasia • 13 Jan, 08:43 • Whatsapp • Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Proses pembuatan akun PPK Online
Bagaimana proses pembuatan akun PPK Online?

Satrio • Rahasia • 13 Jan, 08:40 • Whatsapp • Ditutup oleh Admin

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.





CV. Lautan Nusantara Indonesia P. Andy Sebayang

Selamat sore pak Yasin 16.13

Maaf pak mau tanya prosedur utk bisa masuk daftar list eksportir ke taiwan caranya bagaimana pak? 16.14

Apa saja persyaratan nya? 16.15

syaratnya terregistrasi di Taiwan, Pak 16.16 ✓

jika bapak berminat utk registrasi k Taiwan, nanti menunggu info dari pusat utk kolektif registrasi k Taiwan 16.17 ✓

Nanti akan kami infokan jika Bapak ingin terregistrasi, bgmn? 16.17 ✓

Anda
jika bapak berminat utk registrasi k Taiwan, nanti menunggu info dari pusat utk kolektif registrasi k Taiwan

Iya pak.. Kami berminat juga pak 16.18

Anda
Nanti akan kami infokan jika Bapak ingin terregistrasi, bgmn?

Terimakasih pak.
Mohon di informasikan ke kami kalau lagi ada pembukaan pendaftaran ke taiwan pak 16.19

Feri Segara Bumi Lampung Ikan

MINGGU

Assalamualaikum pak Yasin 19.53

Dengan Feri pak....segara bumi lampung 19.54

Mohon maaf paksy dpt nomernya dr bu Retno pak.....sy yg pernah kirim benurnya dr aziz....yg mbeling itu 20.35

Iya Pak Feri da yg bs sy bantu 21.09 ✓

Ijin bertanya ini pak.... 21.11

Iya pak silahkan 21.30 ✓

Kalau buat ppk online pribadi krn sy suplayer ...bisa ya pak? 21.31

Dlm arti setiap mau kirimbenar yg mau sy kirim pcr dulu..apa bgt pak prosedurnya? 21.32

Feri Segara Bumi Lampung Ikan
Dlm arti setiap mau kirimbenar yg mau sy kirim pcr dulu..apa bgt pak prosedurnya?

Iya benar pak 23.07 ✓

KEMARIN

Ketik pesan

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.





+62 812-8565-3107



Registrasi Kartu Layanan KIPM Berhasil.

Jenis Usaha :Badan Usaha (PT/CV/LB/dll)
Nama Perusahaan :PT.SANJAYA FOOD
NPWP :31.203.022.4-432.000
Alamat :JL.NILAM 2 RT.04 RW.10
Nama Pemilik :KURNEN

Selanjutnya saudara/i diharuskan datang ke UPT Karantina Ikan berikut :
1 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Merak
Alamat :-

Dengan membawa dokumen persyaratan sebagai berikut:
1. Fotocopy NPWP Perusahaan
2. Fotocopy Surat Izin Usaha
3. Fotocopy Identitas Pemilik yang sah
4. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan (apabila badan usaha)
5. Fotocopy Domisili
6. Surat Kuasa dari Penanggung Jawab (apabila diwakilkan)

Untuk dilakukan verifikasi dan pengaktifan hak akses

maaf pa ini yg dr emailnya pa 17.12

SELASA

+62 812-8565-3107 memperbarui timer pesan. Pesan baru akan hilang dari chat ini 90 hari setelah dikirim. Klik untuk mengubah setelan.

Ok siap Pak Azis, segera tim kami akan verifikasi 17.13

alhamdulillah pa, terima kasih banyak. jd untuk suratnya bisa lngsg keluar ya pa ?
soalnya bsk mau ada pengiriman 🙏🙏🙏 17.14

mohon petunjuk ya pa 🙏🙏 17.14



Ketik pesan

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows



Sutrisno Ikan Pati

online



assalamu'alaikum 10.36

pak yasin nggeh? 10.36

iya benar Pak 10.36

mau buat PPK online pak, 10.36

Maaf ni dgn Pak siapa ya 10.36

Sutrisno dari pati pak, 10.36

Ok Pak, terkait ppk online ya 10.37

nggeh pak 10.37



Ketik pesan

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows





web.whatsapp.com

Riky Cv Putra Mandiri Jaya Ikan
terakhir dilihat hari ini pukul 08.15

Pembaruan tersedia
Klik untuk memperbarui WhatsApp. >

Cari atau mulai chat baru

- Naning Puskari
✓ Mutoharun, S.Pi
- Agus Q Mas KI Merak
✓ Ok👍
- Riky Cv Putra Mandiri Jaya Ikan
alhamdulillah... siap, terima kasih banyak pak...
- APS 3G
+62 821-4816-5565: SOSIALISASI DOKUMEN M...
- SARTINI
kl di kirim lewat WA kualitasnya berkurang
- Aan Ardiawan Minaku
PPK ONLINE DEPO PALEMBANG 17-02-23.pdf ...
- Thalia Diantika Piastakinda Lab

JUMAT

Pesan terenkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Klik untuk info selengkapnya.

selamat sore pak,
saya riky dari CV PMU pak.
ini rencana kami mau kirim barang lewat merak pak.
mohon ijin bisa di approve penambahan karantina merak pada PPK online kami pak.
terima kasih pak

CV Putra Mandiri Jaya 16.02

Panggilan suara tak terjawab pukul 16.06

Ok pak sdh dilakukan verifikasi 16.18 ✓

alhamdulillah...
siap, terima kasih banyak pak... 16.18

Ketik pesan

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

web.whatsapp.com

Viali Ikan Kupang
terakhir dilihat hari ini pukul 08.01

Pembaruan tersedia
Klik untuk memperbarui WhatsApp. >

Cari atau mulai chat baru

- Viali Ikan Kupang
- Tata Pelayanan BKIPM
Jeny: siap pak, terima kasih
- Iromo KI Merak
✓ siap Pak
- Fitria Lab Cargill
Siap pak nanti diisikan
- HACCP Merak
Anda menambahkan IEI | Ibu Eka Gumindo
- Rahma Gading Murni

KEMARIN

Siang pak yasin 12.36

Iya Siang juga, maaf ni dgn siapa? 12.37 ✓

Panggilan suara tak terjawab pukul 12.37

Saya viali pak 12.37

Salah satu pelaku usaha perikanan 12.37

ada yg bisa dibantu Pak Viali 12.37 ✓

Izin pak mau tanya tdi saya sudah registrasi id kusuka 12.38

mohon info pak, perorangan atau korporasi? 12.38 ✓

Saat login ke ppk online di sistem data kusuka saya katanya nik sya tidak valid 12.39

Perorangan pak 12.39

atas nama siapa saat di kusuka 12.39 ✓

Ketik pesan

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

