

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR SUNGAI GELAM
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Triwulan I tahun 2026 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi pengaduan masyarakat yang ada di Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT) Sungai Gelam . Di dalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh BPBAT Sungai Gelam, serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan pengaduan masyarakat di BPBAT Sungai Gelam dan sekaligus sebagai bahan masukan bagi penyusunan laporan penyelenggaraan pengaduan masyarakat pada lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya diucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap terlaksananya penanganan pengaduan masyarakat di BPBAT Sungai Gelam.

Sungai Gelam, 6 April 2026
Kepala BPBAT Sungai Gelam

Nur Muflich Juniyanto,S.Pi.,M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan 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. Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT) Sungai Gelam merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik berupa jasa Bantuan Pemerintah, Penjualan Ikan Konsumsi, Pelatihan siswa/i Magang, dan Uji Laboratorium. BPBAT Sungai Gelam secara berkesinambungan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dan reformasi birokrasi yang telah dicanangkan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar (BPBAT SG) Sungai Gelam merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi BPBAT Sungai Gelam. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan BPBAT Sungai Gelam, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam upaya BPBAT Sungai Gelam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan BPBAT Sungai Gelam yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan oleh pegawai BPBAT Sungai Gelam dan tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BPBAT Sungai Gelam, Kepala BPBAT Sungai Gelam telah menetapkan Tim Penanganan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat. Dengan adanya tim tersebut diharapkan dapat tertangani pengaduan – pengaduan dari masyarakat sehingga meningkatkan reputasi BPBAT Sungai Gelam.

2. Dasar Hukum

- a. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- b. 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;
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggung jawaban Tim Penanganan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat kepada Kepala BPBAT Sungai Gelam selaku penanggung jawab atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan oleh Pegawai dan/atau masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan BPBAT Sungai Gelam.

Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 5W + 1H, yaitu :

What: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui

Where: Di mana perbuatan tersebut dilakukan

When: Kapan perbuatan tersebut dilakukan

Who: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut

How: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb).

Adapun bentuk pengaduan masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dan lainnya dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

A. Pengaduan secara langsung.

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada BPBAT Sungai Gelam atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BPBAT Sungai Gelam. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat

B. Pengaduan secara tidak langsung.

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui: a. Short Message Service (SMS); b. Whatsapp; c. Surat Elektronik E-mail d. Telepon; e. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, dan; f. Kotak Pengaduan.

Klasifikasi pengaduan terdiri dari:

- A. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pengujian laboratorium, permohonan cetak sertifikat LHU, dan lain-lain
- B. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

2. Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan Masyarakat

- a. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- d. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-Nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan professional;
 - b. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan dan terlapor;
 - f. Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.

- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor
 - e. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. Menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah;
 - b. Menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. Menjalani kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. Menggalang rasa kebersamaan;
 - c. Menghargai perbedaan pendapat;
 - d. Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

BAB III

MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

3.1. Monev Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, BPBAT Sungai Gelam sebagai badan publik telah secara berkesinambungan dan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup BPBAT Sungai Gelam. BPBAT Sungai Gelam sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang telah menerapkan pola pelayanan terpadu mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pengguna jasa BPBAT baik mahasiswa, Instansi maupun masyarakat umum. BPBAT Sungai Gelam telah mengimplementasikan pelayanan prima khususnya di bidang pelayanan Jasa ,laboratorium dan berbagai layanan kepada semua pengguna BPBAT Sungai Gelam.

Komitmen ini mengharuskan BPBAT Sungai Gelam 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 BPBAT Sungai Gelam. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrument untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan dalam pelaksanaan penjaminan mutu layanan. Aplikasi pengaduan masyarakat adalah aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan dari masyarakat luas sebagai pengguna layanan BPBAT Sungai Gelam sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai BPBAT Sungai Gelam.

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait melalui Pimpinan BPBAT Sungai Gelam. Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang tersedia untuk kurun waktu Triwulan I tahun 2026 terdapat adanya pengaduan dari masyarakat sebanyak 30 pengaduan yang sifat nya informatif (Tabel 1). Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa hampir seluruh pengaduan bersifat informatif mengenai layanan Bantuan Pemerintah berupa Bantuan Benih Ikan dan Layanan Informasi Harga Benih /Calon Induk Ikan . Pengaduan tersebut juga sepenuhnya masuk melalui tatap muka langsung, media sosial

yaitu WhatsApps dan sudah di input di aplikasi SPAN LAPOR Seluruh pengaduan masyarakat tersebut saat ini ada yang masih dalam proses penyelesaian dan ada yang sudah tuntas. Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi secara online tersebut, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi maupun permohonan informasi dari BPBAT Sungai Gelam.

Tabel 1. Data Tindak Lanjut pengaduan pada Triwulan I tahun 2026

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Status Pengaduan
1	Januari	8	Informatif (konsultasi Magang, Info Harga Benih dan Calon Induk, Konsultasi Cara Budidaya Ikan Air Tawar)	Tuntas
2	Pebruari	10	Informatif (konsultasi Magang, Info Harga Benih dan Calon Induk, Konsultasi Cara Budidaya Ikan Air Tawar)	Tuntas
3	Maret	12	Informatif (konsultasi Magang, Info Harga Benih dan Calon Induk, Konsultasi Cara Budidaya Ikan Air Tawar)	Tuntas
	Total	30		

3.2. Tim Pengaduan

Tim penanganan pengaduan sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 74 Tahun 2022 mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan;
2. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan.
3. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima.
4. Menyampaikan hasil telaah kepada Kepala UPT (BPBAT Sungai Gelam).

Admin Penghubung mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menerima, menginput dan mendistribusikan pengaduan.
2. Menginput jawaban pengaduan.
3. Mengadministrasikan dokumen pengaduan.
4. Menyampaikan laporan kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan.

3.3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Saluran pengaduan masyarakat yang terdapat di BPBAT Sungai Gelam adalah sebagai berikut:

- a. Pengaduan disampaikan melalui website lapor.go.id
- b. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* di Sekretariat Tim Penanganan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat BPBAT Sungai Gelam;
- c. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di BPBAT Sungai Gelam;
- d. Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui layanan telepon/pesan singkat ke nomor: 082182229696
- e. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: humasbpbatjambi@gmail.com

Salah satu mekanisme yang cukup efektif untuk melakukan pengaduan adalah melalui media sosial. Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan kepada pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan kepada pelapor sesuai dengan pedoman memberi jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan, wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 14 (Empat Belas) hari terhitung sejak pengaduan diterima, Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. Pengaduan yang masuk ke BPBAT Sungai Gelam telah direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat, sesuai dengan respon yang telah diberikan. Sebagai catatan, pengaduan akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan.

3.4. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Pengaduan yang sifat nya informatif sudah langsung di tindak lanjuti sampai Tuntas

BAB IV

HASIL EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan yang masuk ke BPBAT Sungai Gelam telah direspon dan di selesaikan, sehingga semua pengaduan yang diterima tercatat dalam rekap aduan masyarakat sesuai dengan respon yang telah diberikan. Sebagai catatan, pengaduan akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan.

Dari Hasil Penanganan Pengaduan yang telah diselesaikan di triwulan I tahun 2026 , terlihat bahwa unit kerja BPBAT Sungai gelam cepat dalam merespon semua pengaduan yang masuk dan menyelesaikan sampai tuntas tidak dengan waktu yang lama.

Dengan telah diimplementasikannya layanan informasi aspirasi masyarakat baik secara online dan offline hal ini mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi maupun permohonan informasi dari BPBAT Sungai Gelam.

BAB V

PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi kondisi penanganan pengaduan masyarakat kepada pemangku kepentingan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sebagai sarana akuntabilitas kinerja dalam menjalankan amanah serta menjadi umpan balik untuk peningkatan reputasi BPBAT Sungai Gelam. Laporan ini dibuat secara sederhana sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat dalam melaksanakan tugasnya.

Lampiran

