



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TRIWULAN II 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 II 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 goverment) dan baik (good goverment) 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 II 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, 3 Juli 2023

Kepala

Iromo, 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/stasiunkipm 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	15
5.	Surat Elektronik : tata.pelayanan440@gmail.com	0
6.	HP, Telpon/Faximile : (0254) 573309	0
Total		15

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

No.	Sarana pengaduan	Jumlah pengaduan	Prosentase
1.	Web E-Complain : : kkp.go.id/bkipm/stasiunkipm 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	15	100%
5.	Surat Elektronik: tata.pelayanan440@gmail.com	0	0%
6.	HP, Telpon/fFaximile : (0254) 573309	0	0%
Total		15	100%

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

No.	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Prosentase
1.	selesai	15	100%
2.	Belum selesai	0	0%



Berdasarkan data diatas pada Triwulan II 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 II 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

LAPOR!
Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak

LIHAT TOTAL

PEMANTAJAN
Riwayat Intervensi

LAPORAN
Kelola
Terdisposisi
Arsip
Terlempar
Salinan
Selesai
Terpilih
Sukses
Laporan Terpilih & Sukses
Riwayat Permintaan
Permintaan Arsipkan

LAPORAN JAGA...docx

6640290 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Waras Rahasia 31 Mei, 15:09 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Bagaimana alur untuk melakukan pengiriman pakan ikan melalui pelabuhan Tanjung Priok
Assalamu'alaikum Pak, saya mau coba isi lagi. Kalau Ivt priok berarti keluarannya stasiun mana?

6615923 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Tan Joshua Rahasia 31 Mei, 13:41 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Prosedur impor kulit ikan Pari
Rencana import pt. Oka viva makmur - kulit pari kering dan kulit pari garaman. Pakai styrofoam atau fiber box. Dari negara Pakistan dan Uni Emirat Arab.

6615941 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Wahyu Rahasia 31 Mei, 13:36 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Prosedur ekspor ikan ke Arab Saudi
Perkenankan saya Wahyu dari pangdang pak, Ijin bertanya pak untuk dapat ekspor ikan ke luar negeri harus seperti apa pak

6615933 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Sokidin Rahasia 31 Mei, 13:33 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Permohonan validasi master ikan
Sore pak, mohon dibantu validasi master ikan ID : 202809, terim kasih

6615309 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Rina Rahasia 31 Mei, 13:31 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Kendala Indonesia internet pada satelit B3K Optica

Tampilkan semua

Type here to search 27°C Kabut 7:47 AM 03/07/2023

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

LAPOR!
Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak

LIHAT TOTAL

PEMANTAJAN
Riwayat Intervensi

LAPORAN
Kelola
Terdisposisi
Arsip
Terlempar
Salinan
Selesai
Terpilih
Sukses
Laporan Terpilih & Sukses
Riwayat Permintaan
Permintaan Arsipkan

LAPORAN JAGA...docx

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

tracking id /isi/ pelapor Pencarian Lebih Lanjut - Urutkan dari perubahan (baru ke lama) Tampilkan 10

6636899 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Waras Rahasia 2 Mei, 12:41 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Pengiriman Pakan tertahan di pelabuhan Muntok Bangka
Assalamu'alaikum Pak, Saya Waras dari teman dr. Rini dan dr. Tita/ Semarang, kerja PT. Grobest Indomakmur, saat ini barang kami tertahan di pelabuhan Muntok Bangka, mungkin tadi ada rekan Saya yang sudah hubungi Bapak terkait barang kita, mohon petunjuk supaya kita dapat HC untuk bisa dikirimkan ke Karantina Bangka, sim

6636899 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Tsabita Rahasia 2 Mei, 12:39 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
Pak mohon maaf izin bertanya, pakan kami tertahan di karantina Pangkal Pinang. Apakah dapat dibantu utk permasalahan ini pak?
Pak mohon maaf izin bertanya, pakan kami tertahan di karantina Pangkal Pinang. Apakah dapat dibantu utk permasalahan ini pak?

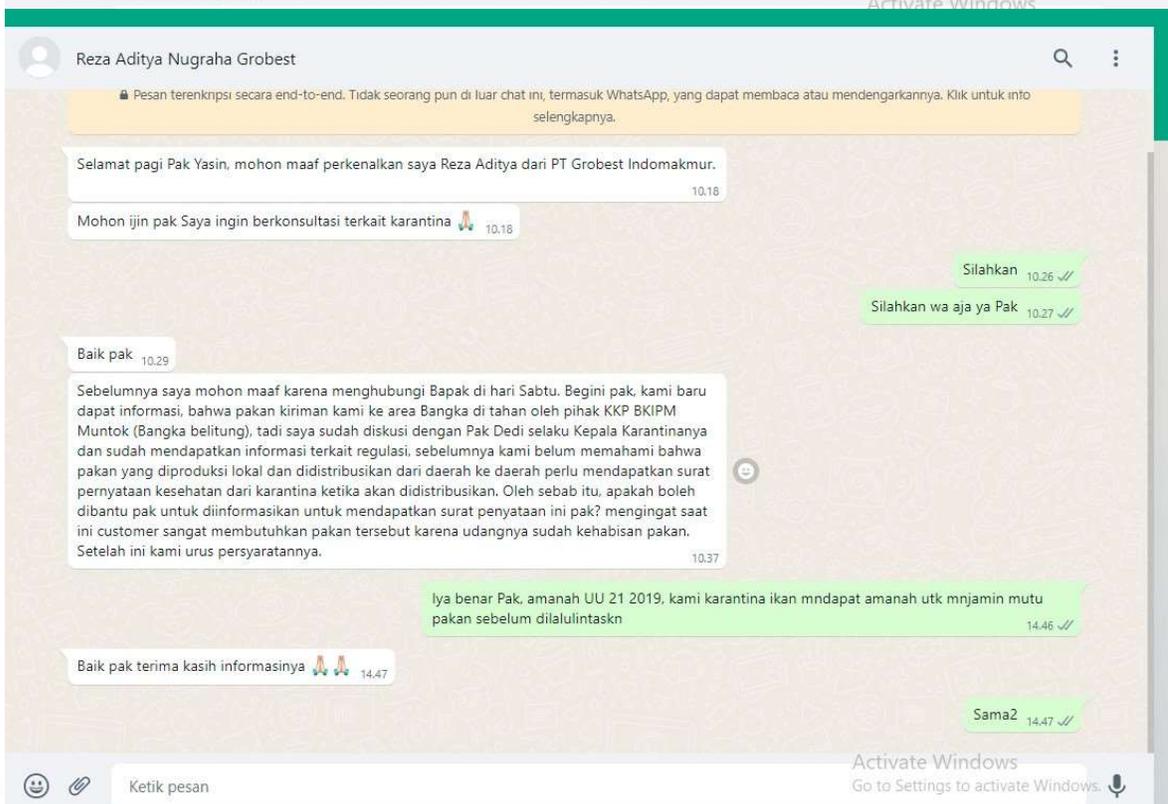
6636890 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Reza Aditya Nugraha Rahasia 2 Mei, 12:36 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak
pakan kiriman kami ke area Bangka di tahan oleh pihak KKP BKIPM Muntok (Bangka belitung)
Mohon Ijin pak Saya ingin berkonsultasi terkait karantina. Sebelumnya saya mohon maaf karena menghubungi Bapak di hari Sabtu. Begini pak, kami baru dapat informasi, bahwa pakan kiriman kami ke area Bangka di tahan oleh pihak KKP BKIPM Muntok (Bangka belitung), tadi saya sudah diskusi dengan Pak Dedi selaku Kepala Karantinanya dan sudah mendapatkan informasi terkait regulasi, sebelumnya kami belum memahami bahwa pakan yang diproduksi lokal dan didistribusikan dari daerah ke daerah perlu mendapatkan surat pernyataan kesehatan dari karantina ketika akan didistribusikan. Oleh sebab itu, apakah boleh dibantu pak untuk diinformasikan untuk mendapatkan surat pernyataan ini Selengkapnya

6636893 Tindak Lanjut 1 Komentar 0
Reza Rahasia 2 Mei, 12:33 WhatsApp Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas II Merak

Tampilkan semua

Type here to search 27°C Kabut 7:48 AM 03/07/2023







Rina QC Windu Segara Hatchery

19/5/2023

Pak kalau cetak srt ppk online sttusny d aplikasi belum ada informasi terbit izin boleh di print tidak pak 08.58

Masih menunggu antrian 08.59

Baik pak 08.59

Trimakasih 08.59

HARI INI

Pak 09.19

Selamat pagi 09.19

Ini kalau komputer terkendala jaringn wifi tidak bisa akses ppk online bgaimana pak 09.20

bisa menggunakan HP/android 09.30

1 PESAN BELUM DIBACA

Oke pak 09.30

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

H Hanin R & M Nawwaaf F Grobest
online

sudah tk isi di master tp disini belum muncul Pak 10.28

iya benar pak, sebab dari kantor BKIPM Jakarta II belum melakukan validasi data master ikan yang Bapak isi 10.29

owhhh gitu 10.29

trus gimana 10.29

saran sy bisa hub petugas BKIPM Jakarta II utk minta bantu validasi data master ikan yang baru aja bapak isi 10.29

harus contact sana 10.29

oke oke 10.29

terima kasih 10.29

iya Pak 10.29

sdh punya kontak teman2 BKIPM Jakarta II Pak? 10.30

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



