



LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TRIWULAN 3
2024

SKIPM PONTIANAK

I. PENDAHULUAN

STASIUN KIPM PONTIANAK dalam rangka membangun zona integritas untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan STASIUN KIPM PONTIANAK telah menetapkan Penanganan pengaduan masyarakat pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) PONTIANAK dalam suatu Surat Penugasan Kepala Stasiun No : B.77/SKIPM.PNK/KP.110/1/2024 sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penanganan pengaduan masyarakat secara umum bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan organisasi dari sudut pandang sesama personil SKIPM PONTIANAK, sekaligus mencari solusi dan inovasi dibidang pelayanan publik.

Sejalan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut maka diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (Monev) secara triwulan terhadap penanganan pengaduan masyarakat sekaligus memberikan rekomendasi kerja, memantau dampak hasil dan keluaran dari kegiatan untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran kegiatan telah dilaksanakan secara efektif. Hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa seluruh komponen telah berpartisipasi aktif melakukan pengaduan terkait peningkatan kualitas kinerja personil SKIPM PONTIANAK dan mengurangi adanya tindak pelanggaran/ tindak kejahatan yang dilakukan personil SKIPM PONTIANAK, hal ini menunjukkan telah adanya kesadaran serta kepedulian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta penegakan jalannya birokrasi yang bersih dan melayani di STASIUN KIPM PONTIANAK.

II. PELAKSANAAN MONEV

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala setiap triwulan yang memuat rekomendasi kegiatan yang berjalan dilengkapi dengan hasil monev dan tindak lanjut penanganan masyarakat dan monev dan tindak lanjut terhadap SDM yang menangani pengaduan masyarakat. Laporan ini menjelaskan sejauh mana efektivitas kegiatan penanganan pengaduan dan identifikasi faktor-faktor pendukung ataupun penghambat yang dilakukan di STASIUN KIPM PONTIANAK.

A. Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Hasil dari pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan 3 (Juli s/d September 2024) memperoleh data sebagai berikut :

No	Mekanisme Pengaduan	Jumlah pengaduan
1	Pengaduan secara langsung	-
	Pengaduan lisan ke Penanganan Pengaduan SKIPM PONTIANAK	1
2	Pengaduan Secara Tidak Langsung	-
	Pengaduan melalui : e-Lapor.go.id, telepon/WhatsApp, e-mail, kotak pengaduan	3

B. Monev tim Penanganan pengaduan masyarakat

Setelah dilakukan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat oleh tim penanganan pengaduan masyarakat, maka dilakukan juga monitoring dan evaluasi oleh Kepala SKIPM PONTIANAK terhadap SDM yang menangani pengaduan dari masyarakat untuk mengetahui apakah kegiatan penanganan pengaduan masyarakat sudah dijalankan sesuai dengan prosedur juga untuk peningkatan kinerja SDM yang menangani pengaduan dari masyarakat.

Berikut merupakan poin-poin yang dievaluasi terhadap tim penanganan pengaduan masyarakat

No	Poin Evaluasi	Tindak Lanjut	
		Ya	Tidak
1	Apakah pada bulan Juli s/d Agustus 2024 terdapat pengaduan dari masyarakat?	<input type="checkbox"/>	
2	Apakah pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti?	<input type="checkbox"/>	

C. Monev terhadap prosedur pengaduan masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pengaduan masyarakat dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Surat Penugasan Kepala Stasiun No : B.77/SKIPM.PNK/KP.110/1/2024 sudah jelas, dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

No	Tahapan prosedur	Keterangan	Pelaksanaan
1	Masyarakat yang mengetahui adanya indikasi pelanggaran	Cukup Jelas	-
2	Mengajukan aduan kepada tim penanganan pengaduan masyarakat	Cukup Jelas	-
3	Informasi pengungkap fakta dirahasiakan	Cukup Jelas	-

4	Tim perancangan pengaduan melakukan - tindak lanjut dengan mengumpulkan bukti danketerangan	Cukup Jelas	-
5	Pemberian sanksi jika terbukti bersalah	Cukup Jelas	-

D. Monev terhadap sarana pengaduan masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap sarana pengaduan masyarakat dari beberapa media yang telah disosialisasikan kepada personil SKIPM PONTIANAK dan juga telah dijelaskan dalam prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Surat Penugasan Kepala Stasiun No : B.77/SKIPM.PDG/KP.110/1/2024 antara lain sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Keterangan
1	pengaduan melalui e-Lapor.go.id	-
2	Pengaduan melalui telepon/WhatsApp	3
3	Pengaduan melalui Email	-
4	Pengaduan melalui kotak pengaduan	-
5	Pengaduan langsung	1

Ada empat (4) Pengaduan masyarakat selama triwulan III tahun 2024, satu pengaduan di Bulan Agustus dan tiga pengaduan di Bulan September (terlampir). Adapun aduan tersebut berupa permintaan informasi sebagai berikut:

- a. Permohonan konsultasi pengurusan dan persyaratan sertifikasi
- b. Pertanyaan terkait mekanisme pengajuan permohonan
- c. Permohonan validasi master ikan

Adapun saran dari pengguna jasa berdasarkan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdapat pada website SUSAN KKP di alamat <https://ptsp.kkp.go.id/skm/> (terlampir)

E. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan pemantauan selama triwulan III tahun 2024 penanganan pengaduan masyarakat di SKIPM PONTIANAK sudah berjalan dengan baik dan sudah ditindaklanjuti dengan baik dan mendapatkan *feedback* yang baik dari pengguna jasa. Semoga semua personil SKIPM PONTIANAK tetap berkomitmen dalam meningkatkan kinerja dan kualitas dalam penanganan pengaduan masyarakat.

III. PENUTUP

Dari hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Pada Triwulan III (Juli s/d September 2024) terdapat empat (4) laporan pengaduan masyarakat dan laporan tersebut telah ditindaklanjuti. Guna peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pada periode berikutnya SKIPM PONTIANAK perlu untuk melakukan sosialisasi berkala terkait informasi dan kanal pengaduan di media social STASIUN KIPM PONTIANAK. Personil SKIPM PONTIANAK diharapkan untuk terus konsisten dengan kinerja personil bahkan peningkatan kinerja untuk meningkatkan kualitas kinerja personil dan pelayanan SKIPM PONTIANAK.

Demikian Laporan ini dibuat semoga bermanfaat.

PONTIANAK, 07 Oktober 2024

Kepala,



Jimmy Y. Elwaren



SKIPM PONTIANAK