KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

# LAPORAN

## MONEV & TINDAK LANJUT
## UNIT PENGELOLA DAN PENGADUAN
## TRIWULAN II

BPP MHKP
Bring Safety through Quality

**BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN**

**2025**

KEMENTERIAN PANRB
ZONA INTEGRITAS

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas perkenannya Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan untuk Periode Bulan April - Juni 2025 dapat diselesaikan.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan **PENGADUAN** serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola dan Penanganan Balai KIPM Balikpapan. 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. Oleh karena itu Balai KIPM Balikpapan telah menetapkan kebijakan terkait hal tersebut untuk seluruh masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Balikpapan sehingga diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terkait penerapannya.

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

Balikpapan, 03 Juli 2025
Kepala

**Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si**

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pembangunan zona integritas yang dicanangkan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan (Balai KIPM Balikpapan) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Balai KIPM Balikpapan. 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 Balai KIPM Balikpapan atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atau pelaksanaan tugas dan fungsi Balai KIPM Balikpapan, baik yang dilakukan pegawai, atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Balai KIPM Balikpapan atau keluhan kepada Balai KIPM Balikpapan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau mengabaikan kewajiban oleh pegawai di lingkungan Balai KIPM Balikpapan. Pengaduan masyarakat adalah merupakan umpan balik dari masyarakat dimana pelayanan kepada masyarakat perlu menumbuhkembangkan iklim keterbukaan didalam penyelesaian pengaduan maka setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi dan ditangani dengan serius.

## B. Tujuan

Adapun tujuan Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan di Balai KIPM Balikpapan adalah untuk :

1. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang masuk ke Balai KIPM Balikpapan
2. Mengetahui apakah pengaduan yang masuk ke Balai KIPM Balikpapan 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 Balai KIPM Balikpapan.
5. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditindaklanjuti.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah terkait kegiatan penanganan dan pengelolaan layanan pengaduan lingkup Balai KIPM Balikpapan.

## 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 : 92/MEN/2020 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 56/PERMENKP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan 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 : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Kepala BPPMHKP Nomor : 2 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eslon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan;
8. Surat tugas Kepala Balai KIPM Balikpapan Nomor : B.37 /BKIPM.BPN/KP.440/1/2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

## BAB II

## PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan pelaporan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan dilaksankan pada :

Hari : Senin
Tanggal : 07 Juli 2025
Tempat : Ruang Rapat Balai KIPM Balikpapan
Peserta : Unit Penanganan dan Pengelolaan Balai KIPM Balikpapan
Acara : Laporan Penanganan dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Balai KIPM Balikpapan

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan pengecekan data pada seluruh saluran – saluran pengaduan yang tersedia meliputi : website,whatsapp, kotak pengaduan, surat elektronik dan telepon. Dari rekaman rekaman yang ditemukan kemudian dianalisa dan dilaporkan.

## A. PENANGANAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERDASARKAN SALURAN PENGADUAN

Penanganan dan pengelolaan pengaduan berdasarkan rekaman data pada saluran saluran pengaduan yang tersedia waktu April - Juni 2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengaduan Masyarakat pada Balai KIPM Balikpapan

| No. | Sarana pengaduan | Jumlah pengaduan |
|---|---|---|
| 1. | Web E-Complain : kkp.go.id/bkipmbalikpapan / lapor.go.id | 0 |
| 2. | Tatap Muka : Datang Langsung Kantor | 1 |
| 3. | Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan | 0 |
| 4. | Hotline Service : WA/Phone 0811 5459 159 | 0 |
| 5. | Surat Elektronik : bkiof_bpp@yahoo.co.id | 0 |
| 6. | Telpon/Faximile : (0542) 876 348, 878 421, | 0 |
| 7. | Aplikasi ikan laisqu | 0 |
| **Total** | | 1 |

Tabel 2. Data Pengaduan Masyarakat pada Balai KIPM Balikpapan dalam (%)

| No. | Sarana pengaduan | Jumlah pengaduan | Prosentase |
|---|---|---|---|
| 1. | Web E-Complain : : kkp.go.id/bkipm/Balai KIPM Balikpapan/ lapor.go.id | 0 | 0% |
| 2. | Tatap Muka : Datang Lansung | 1 | 1% |
| 3. | Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan | 0 | 0% |
| 4. | Hotline Service : WA/Phone 0811 5459 159 | 0 | 0% |
| 5. | Surat Elektronik : bkiof_bpp@yahoo.co.id | 0 | 0% |
| 6 | Telpon/Faximile : (0542) 876 348, 878 421 | 0 | 0% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. | Aplikasi ikan laisqu | 0 | 0% |
| **Total** | | 1 | 1**%** |

Tabel 3. Status Pengaduan Masyarakat pada Balai KIPM Balikpapan dalam (%)

| No. | Status Penanganan Pengaduan | Jumlah | Prosentase |
|---|---|---|---|
| 1. | selesai | 1 | 100% |
| 2. | selesai | 0 | 0% |

Berdasarkan data diatas pada bulan April - Juni Tahun 2025 **terdapat 1** 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 Balai KIPM Balikpapan dari sudut pandang masyarakat / pengguna jasa sekaligus mencarikan solusi dan inovasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Balikpapan. Data pengaduan pada Bulan April - Juni Tahun 2025 **sebanyak 1** laporan pengaduan telah ditindaklanjuti hingga selesai.

# BAB IV
# PENUTUP

Pada Bulan April - Juni Tahun 2025 **terdapat 1** pengaduan yang diterima oleh petugas penerima pengaduan. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan dimana kanal-kanal saluran pengaduan belum dikelola secara optimal dan direkomendasikan agar dilakukan sosialisasi pengelolaan dan penanganan pengaduan terhadap seluruh pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat/pengguna jasa. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Balai KIPM Balikpapan.