

**LAPORAN  
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN  
PENGADUAN TRIWULAN I TAHUN 2025**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya pelaksanaan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan yang merupakan salah satu dari implementasi dari Program Penguatan Pengawasan. Sebagai salah satu UPT Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang memberikan pelayanan jasa untuk masyarakat, Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pekanbaru telah mengimplementasikan kebijakan pengaduan, antara lain dengan membentuk Tim Penanganan Pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk. Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan tersebut, tidak akan luput dari kendala atau permasalahan, sehingga sangat diperlukan monitoring dan evaluasi untuk mendapatkan saran dan tindak lanjut perbaikan dalam pemberian pelayanan masyarakat.

Dalam laporan hasil monitoring dan evaluasi ini akan dibahas tentang analisis dan pembahasan, serta permasalahan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan. Selain itu disampaikan juga saran dan tindak lanjut hasil monev.

Dengan tersusunnya laporan monev diharapkan dapat memberikan saran dan masukan, khususnya terkait efektivitas pelaksanaan penanganan pengaduan di Stasiun KIPM Pekanbaru. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya diberikan kepada semua pihak yang telah mendukung atas kelancaran dalam penyusunan laporan ini.

Pekanbaru, 1 April 2025

Kepala



Ade Samsudin. S.E., SP.i., M.P

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	1
1.3. Ruang Lingkup .....	1
1.4. Dasar Hukum .....	2
<b>BAB I PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>3</b>
2.1. Waktu dan Tempat Kegiatan .....	3
2.2. Tim Pelaksana .....	3
2.3. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan .....	4
<b>BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI IMPLEMENTASI PENGADUAN MASYARAKAT .....</b>	<b>5</b>
3.1 Umum .....	5
3.2 Mekanisme .....	5
3.3 Kecakapan Sumber Daya .....	7
3.4 Kelengkapan sarana dan Prasarana .....	7
3.5 Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 .....	10
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>11</b>
4.1 Kesimpulan .....	11
4.2 Saran .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Good governance* merupakan konsep dan prinsip pemerintahan yang baik yang digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. Konsep ini menekankan pada keterlibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama, yang memberi garis dasar bahwa siapa pun yang berperan dan berperan apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil perikanan (BKIPM) berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, ditunjuk sebagai penyelenggara pelayanan jasa publik dengan jenis layanan jasa karantina ikan dan pengujian mutu hasil perikanan dan penyelenggara pelayanan administratif dengan jenis layanan sertifikasi dan/atau rekomendasi di bidang karantina ikan dan pengendalian mutu hasil perikanan.

Secara umum, ada dua pola utama yang digunakan untuk memperoleh aspirasi pengguna pelayanan. Pola pertama adalah pernyataan kepuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan itu sendiri. Pola kedua adalah pernyataan ketidakpuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan. Pernyataan ketidakpuasan diungkapkan dalam bentuk keluhan (pengaduan) dari pengguna pelayanan.

Sebagai unit pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai salah satu bukti pelaksanaan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan. Begitu banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan dari monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini adalah untuk mengetahui kendala dan permasalahan selama proses pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Pekanbaru pada **Triwulan I Tahun 2025**.

### **1.3 Ruang lingkup**

- 1) Monitoring terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan Stasiun KIPM Pekanbaru serta tindak lanjut penanganan yang

telah dilakukan oleh tim penanganan pengaduan selama **Triwulan I Tahun 2024**;

- 2) Melakukan evaluasi terhadap penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Pekanbaru serta merumuskan rekomendasi tindak lanjut terhadap hasil evaluasi selama **Triwulan I Tahun 2024**.

#### **1.4 Dasar Hukum**

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 62/PERMEN-KP/2020 Tentang Pembentukan Produk Hukum di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

# **BAB I**

## **PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **2.1 Waktu dan Tempat Kegiatan**

Kegiatan penanganan pengaduan dilakukan di Stasiun KIPM Pekanbaru selama **Triwulan I Tahun 2025**.

### **2.2 Tim Pelaksana**

Tim pelaksana penanganan pengaduan ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Surat Keputusan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025 dari Stasiun KIPM Pekanbaru No B.23/SKIPM.PKU/SK/I/2025. Dalam Keputusan tersebut, Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Pekanbaru terdiri dari:

Ketua : Ade Samsudin, S.E., S.Pi.,M.P.  
Penanggungjawab : Syaifudin Zuhri, S.Pi  
Anggota : Ade Candra, S.Pi  
Nurafni, A.Md

Unit Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Pekanbaru mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi penanganan pengaduan dengan Tim Penanganan Pengaduan Kementerian dan Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
3. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
4. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
5. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan;
6. Menerima pengaduan untuk disampaikan ke Admin Unit Penyelenggara Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis;
7. melakukan verifikasi lanjutan atas pengaduan;
8. melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
9. menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasitindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis;
10. melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;

11. membuat laporan penyelesaian pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis.

### **2.3 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan**

Pelaksanaan penanganan pengaduan di lingkup kantor SKIPM Pekanbaru dilakukan sesuai dengan SOP penanganan pengaduan lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## BAB I

### HASIL MONITORING DAN EVALUASI IMPLEMENTASI PENGADUAN MASYARAKAT

#### 3.1. Umum

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN- KP/2020 tentang penanganan pengaduan di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau maladministrasi di lingkungan Kementerian. Sedangkan yang disebut dengan maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

#### 3.2. Mekanisme Pengaduan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan tersebut, penyampaian pengaduan dari masyarakat atau pegawai sebagai *Whistleblower* disampaikan melalui saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian. Saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk masyarakat terdiri dari:

- a. website dengan laman [www.kkp.lapor.go.id](http://www.kkp.lapor.go.id) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id);
- b. pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;
- c. surat elektronik dengan alamat [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id);
- d. telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011;
- e. surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP di masing-masing unit kerja Eselon I atau UPT di lingkungan Kementerian; dan/atau
- f. kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian.

Sedangkan saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk Pegawai sebagai *Whistleblower* meliputi:

- a. website dengan laman [www.wbs.kkp.go.id](http://www.wbs.kkp.go.id);
- b. surat elektronik dengan alamat [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id);

- c. telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011; dan
- d. surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110.

Selain sarana pengaduan yang telah disebutkan diatas, Stasiun KIPM Pekanbaru secara mandiri telah menambahkan sarana pengaduan diantaranya:

- a. Website SKIPM Pekanbaru : <https://www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru>
- b. Kotak Pengaduan
- c. Hotline Service : WA/Phone 0811 7674 533
- d. Surat Elektronik: [pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id); atau pada [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id)
- e. Telpon/Faximile : (0761) 674626 / (0761) 763358

Sarana pengaduan tersebut disosialisasikan dalam bentuk *leaflet*, *banner*, *website* Stasiun KIPM Pekanbaru dan *social media* (*Twitter*, *Instagram* dan *Facebook*).

Berdasarkan monitoring dan evaluasi pengaduan, selama **Triwulan I Tahun 2025** Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Pekanbaru **sudah** menerima pengaduan dalam bentuk saran dan permintaan informasi melalui tatap muka dan yang kemudian di masukan dalam SP4N LAPOR ungtuk dilakukan tindaklanjut.

Secara umum, sumber pengaduan terdapat dua yaitu pengaduan yang berasal dari masyarakat dan pengaduan yang berasal dari pegawai. Sebagai unit pelaksana teknis yang berkewajiban memberikan pelayanan publik, maka Stasiun KIPM Pekanbaru harus terbuka, transparan dan professional dalam memberikan pelayanan terutama dalam proses sertifikasi. Pemberian informasi yang jelas serta koordinasi dengan pengguna jasa mengenai proses pelayanan harus dilakukan secara terus menerus agar tercipta hubungan yang dinamis. Penegakan disiplin bagi pegawai dan peningkatan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik juga harus menjadi perhatian agar mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal. Dengan terjalinnya komunikasi, koordinasi dan kerjasama antara pengguna jasa dan petugas pelayanan publik serta profesionalisme pegawai, diharapkan dapat meminimalisir terjadinya permasalahan dan pengaduan. Namun dalam hal pelayanan publik yang tidak memuaskan, para pengguna jasa dapat didorong untuk memanfaatkan sarana pengaduan yang telah disediakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Kesediaan pengguna jasa dalam melaporkan ketidakpuasan pelayanan publik atau pun kesediaan pegawai dalam melaporkan pelanggaran atau ketidaksesuaian dalam organisasi perlu ditingkatkan. Keterbukaan sistem dan organisasi terhadap saran, kritik dan masukan lainnya perlu dijamin agar pengguna jasa dan pegawai tidak enggan dalam melakukan pengaduan.

### 3.3. Kecakapan Sumber Daya Manusia

Tim pelaksana penanganan pengaduan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Surat Keputusan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025 dari Stasiun KIPM Pekanbaru No B.23/SKIPM.PKU/SK/I/2025 Tentang Penanganan Pengaduan adalah merupakan Tim Penanganan Pengaduan yang dipilih berdasarkan kemampuan dan pengalaman personil dalam melakukan penanganan pengaduan. Tim dilatih dan dikutsertakan dalam pelatihan Penanganan pengaduan dan juga personil/SDM yang ditujuk adalah sesuai dengan bidangnya memiliki kemampuan dalam pemahaman Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti SOP Penanganan Pengaduan, SOP Pelayanan Serifikasi maupun SOP terkait Pengawasan laulintas komodi perikanan, SOP Lainnya dan juga dibekali pemahaman tentang anti korupsi dan gratifikasi.

SDM yang ditunjuk berdasarkan SK tersebut diatas merupakan gabungan personil yang diketuai oleh Kepala Stasiun KIPM Pekanbaru dan sebagai anggota dipilih dari bagian Tata Usaha, bagian Tata pelayanan, bagian pengawasan, Koordintor Fungsional dan dari Pejabat Fungsional.

### 3.4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana pengaduan

Stasiun KIPM Pekanbaru memiliki sarana dan prasarana pengaduan dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan pada pasal 11 meliputi :

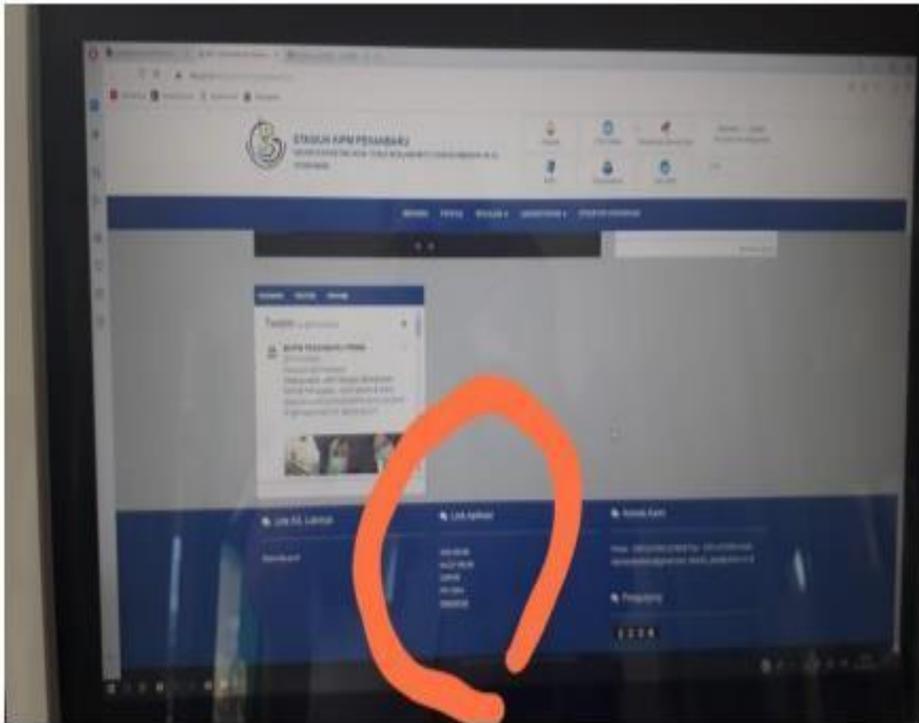
- a. Sarana dan Prasarana
- b. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia
- c. Sosialisasi
- d. Kegiatan tindak lanjut

Adapun sarana dan prasarana yang disediakan Stasiun KIPM Pekanbaru adalah menyediakan kotak pengaduan, menyediakan alamat website pengaduan yang dapat diakses melalui alamat: <https://www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru> , [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id); [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id); [pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id) , *email* : [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id)(SMS) ke nomor 1708; Tlp / HP 0811989011, 08117674533.

Kegiatan Pengembangan SDM telah dilakukan dengan mengikutsertakan Tim Penanganan Pengaduan pada kegiatan sosialisasi penanganan pengaduan secara tatap muka langsung ataupun secara virtual dan untuk pemahaman seluruh pegawai telah dlkutsertakan dalam sosialisasi anti korupsi dan gratifikasi.

Kegiatan Sosialisasi Pengaduan telah dilakukan terhadap seluruh pegawai maupun masyarakat pengguna jasa secara langsung, virtual, benner dan melalui WA Grup. Sedangkan kegiatan tindak lanjut dilakukan jika ada pengaduan yang masuk secara langsung maupun tidak langsung.

1. Website SKIPM Pekanbaru : [www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru](http://www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru)

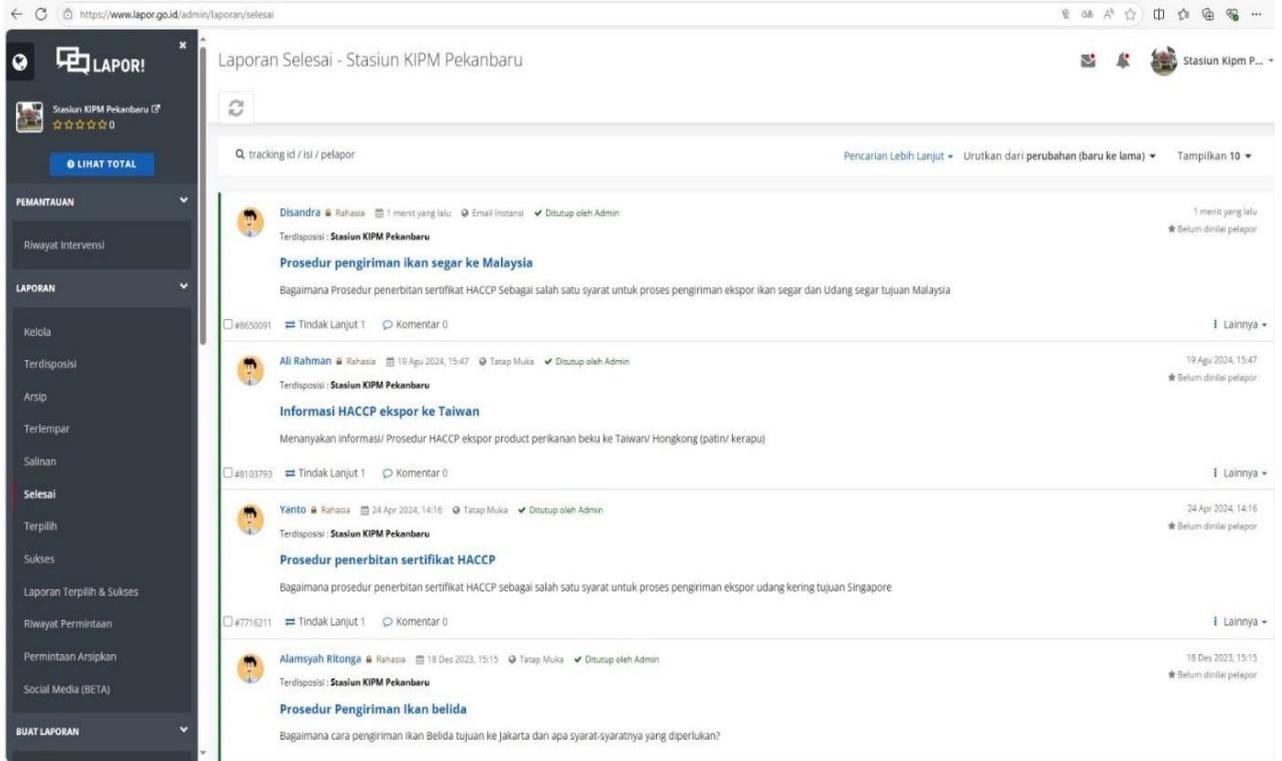


2. Kotak Saran/Aduan



3. email Pengaduan : [pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id); [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id)

4. Web Laporan Pengaduan : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)



The screenshot displays the 'Lapor! Selesai' (Completed Reports) page for Stasiun KIPM Pekanbaru. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'FEMANTAUAN', 'LAPORAN', and 'BUAT LAPORAN'. The main content area shows a list of reports with details such as the reporter's name, the report title, and the submission date.

Tracking ID / Isi / Pelapor	Detail	Status
#6650991	<b>Disandra</b> (Rahasia) • 1 menit yang lalu • Email Instansi • Ditutup oleh Admin Terdiposisi: Stasiun KIPM Pekanbaru <b>Prosedur pengiriman ikan segar ke Malaysia</b> Bagaimana Prosedur penerbitan sertifikat HACCP Sebagai salah satu syarat untuk proses pengiriman ekspor ikan segar dan Udang segar tujuan Malaysia	1 menit yang lalu ★ Belum dinilai pelapor
#8103793	<b>Ali Rahman</b> (Rahasia) • 19 Agu 2024, 15:47 • Tatap Muka • Ditutup oleh Admin Terdiposisi: Stasiun KIPM Pekanbaru <b>Informasi HACCP ekspor ke Taiwan</b> Menanyakan informasi/ Prosedur HACCP ekspor product perikanan beku ke Taiwan/ Hongkong (patin/ kerapu)	19 Agu 2024, 15:47 ★ Belum dinilai pelapor
#8103793	<b>Yanto</b> (Rahasia) • 24 Apr 2024, 14:16 • Tatap Muka • Ditutup oleh Admin Terdiposisi: Stasiun KIPM Pekanbaru <b>Prosedur penerbitan sertifikat HACCP</b> Bagaimana prosedur penerbitan sertifikat HACCP sebagai salah satu syarat untuk proses pengiriman ekspor udang kering tujuan Singapore	24 Apr 2024, 14:16 ★ Belum dinilai pelapor
#7716211	<b>Alamsyah Ritonga</b> (Rahasia) • 18 Des 2023, 15:15 • Tatap Muka • Ditutup oleh Admin Terdiposisi: Stasiun KIPM Pekanbaru <b>Prosedur Pengiriman Ikan belida</b> Bagaimana cara pengiriman ikan Belida tujuan ke Jakarta dan apa syarat-syaratnya yang diperlukan?	18 Des 2023, 15:15 ★ Belum dinilai pelapor

### 3.5. Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

Berdasarkan hasil pantauan pengaduan masyarakat melalui sarana dan prasarana pengaduan yang disiapkan oleh SKIMP Pekanbaru dapat dilaporkan data layanan pengaduan masyarakat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Rekap Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024**

No	Klasifikasi Pengaduan	Sumber Laporan	Sumber Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Ket
1	Pengaduan	-	-	-	
2	Aspirasi	-	-	-	
3	Permintaan Informasi	Tatap Muka	Masyarakat	1	

### 3.6. Hasil Tindak Lanjut Monev Kegiatan Pengaduan Masyarakat Triwulan Sebelumnya

Adapun hasil tindak lanjut pada triwulan sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2024) adalah sebagai berikut

1. Tidak ada masyarakat/ pengguna jasa yang melakukan pengaduan (NIHIL)

Berdasarkan pengaduan diatas, pada triwulan sebelumnya ini pengaduan yang masuk tidak ada dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang tempat pengaduan bagi masyarakat yang ingin berkeluh kesah tentang pelayanan public yang diterima dari Pusat Pelayanan Publik milik pemerintah. Untuk memberikan informasi dan kenyamanan maka stasiun KIPM Pekanbaru memperbaiki saran dan prasarana pengaduan dengan menyediakan ruangan Informasi dan Pengaduan.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1. Kesimpulan**

- a. Stasiun KIPM Pekanbaru telah melakukan kegiatan implementasi kebijakan dan pemantauan terhadap pengaduan masyarakat bulan Triwulan I Tahun 2025.
- b. Pengaduan yang masuk kedalam SP4N LAPOR berupa Pengaduan permintaan Informasi sebanyak 4 Pengaduan.

### **4.2. Saran**

- a. Dengan adanya pengaduan berupa permintaan informasi maka untuk kenyamanan dalam memberikan kejelasan informasi tersebut maka SKIPM Pekanbaru menyediakan ruangan khusus untuk pengaduan dan informasi.

**Hasil tindak lanjut Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat**  
**Triwulan I Tahun 2025**

Tindaklanjut Monitoring dan Evaluasi Pengaduan merupakan kegiatan rutin setiap bulan dalam rangka mewujudkan penanganan Pengaduan yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan, mencegah terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, serta penyalahgunaan jabatan dan wewenang serta evaluasi dapat digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik dan/atau mencegah terjadinya pelanggaran disiplin atau tindak pidana di lingkungan Stasiun KIPM Pekanbaru.

**Tabel 1. Data Layanan Pengaduan Triwulan I Tahun 2025**

<b>Tanggal</b>	<b>Jam</b>	<b>Nama/ HP</b>	<b>Substansi Laporan</b>	<b>Sumber Laporan</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Keterangan</b>
17 Februari 2025	10.00 WIB	Disandra 085363278889 pt.hasillautwargaru pat@hotmail.com	Bagaimana Prosedur penerbitan sertifikat HACCP Sebagai salah satu syarat untuk proses pengiriman ekspor ikan segar dan udang segar tujuan Malaysia	Tatap Muka	Kantor Pelayanan Kantor Mutu Perikanan Pekanbaru	Tuntas

**Tabel 2. Rekap Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I 2025**

ID	Substansi Pengaduan	Penanganan Pengaduan			Uraian Tindakanjutt	Keterangan (Dok/Laporan Lainnya)
		Ditindaklanjuti	Sedang Diproses	Selesai Ditindaklanjuti		
#8650091 Disandra 085363278889 pt.hasillautwargaru pat@hotmail.com	Bagaimana Prosedur penerbitan sertifikat HACCP Sebagai salah satu syarat untuk proses pengiriman ekspor ikan segar dan udang segar tujuan Malaysia	sudah	-	Selesai	Telah Disampaikan bahwa Prosedur penerbitan sertifikat HACCP Sebagai salah satu syarat untuk proses pengiriman ekspor ikan segar dan udang segar tujuan Malaysia bisa dilakukan dengan mengakses ke alamat Siap Mutu Online yaitu ke alamat <a href="http://haccp.kkp.go.id/">http://haccp.kkp.go.id/</a> . Ini bisa langsung dari laptop maupun dari HP. Terima Kasih	

Lampiran Evaluasi  
Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Triwulan I Tahun 2025



## Tatap Muka Permintaan Informasi Pada TW I 2025



**Penyampaian SK Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025 dari Stasiun KIPM Pekanbaru No B.23/SKIPM.PKU/SK/II/2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN  
MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN  
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU,  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU**

JALAN RAWA INDAH PEKANBARU  
TELEPON (0761) 674626, FAKSIMILE (0761) 763358  
LAMAN [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SURAT ELEKTRONIK [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id),  
[skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:skipmpekanbaru@kkp.go.id)

**KEPUTUSAN**

**KUASA PENGGUNA ANGGARAN STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN  
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU  
NOMOR B.23/SKIPM.PKU/SK/II/2025**

**TENTANG  
UNIT PENGELOLA DAN PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2025**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KUASA PENGGUNA ANGGARAN STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN  
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU,**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan pengaduan pelanggan/pengguna jasa Stasiun KIPM Pekanbaru diperlukan Unit Pengelola dan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pekanbaru tentang Unit Pengelola dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Tindak Pidana Korupsi;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2015;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 5/PERMEN/2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KUASA PENGGUNA ANGGARAN STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU TENTANG UNIT PENGELOLA PENGADUAN TAHUN 2025
- KESATU : Menunjuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 dengan susunan sebagai berikut:
- Pengarah : Ade Samsudin, S.E., S.Pi., M.P  
Penanggungjawab : Syaifudin Zuhri, S.Pi  
Anggota : Ade Candra, S.Pi  
Nurafni, A.Md
- KEDUA : Unit Pengelola dan Penangan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, mempunyai tugas dan tanggung jawab :
- Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin penghubung atau pengelola saluran pengaduan LAPOR!;
  - Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan;
  - Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima; dan/atau
  - Menyampaikan hasil telaah atas pengaduan kepada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pekanbaru.
- KETIGA : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Stasiun ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Stasiun ini berlaku dari tanggal 2 Januari sampai dengan 31 Desember 2025.

Ditetapkan di Pekanbaru,  
Padatanggal 2 Januari 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan,  
Pengendalian Mutu dan Keamanan  
Hasil Perikanan Pekanbaru



Ade Samsudin

**LAPORAN  
MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN  
PENGADUAN TRIWULAN II TAHUN 2025**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya pelaksanaan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan yang merupakan salah satu dari implementasi dari Program Penguatan Pengawasan. Sebagai salah satu UPT Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang memberikan pelayanan jasa untuk masyarakat, Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pekanbaru telah mengimplementasikan kebijakan pengaduan, antara lain dengan membentuk Tim Penanganan Pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk. Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan tersebut, tidak akan luput dari kendala atau permasalahan, sehingga sangat diperlukan monitoring dan evaluasi untuk mendapatkan saran dan tindak lanjut perbaikan dalam pemberian pelayanan masyarakat.

Dalam laporan hasil monitoring dan evaluasi ini akan dibahas tentang analisis dan pembahasan, serta permasalahan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan. Selain itu disampaikan juga saran dan tindak lanjut hasil monev.

Dengan tersusunnya laporan monev diharapkan dapat memberikan saran dan masukan, khususnya terkait efektivitas pelaksanaan penanganan pengaduan di Stasiun KIPM Pekanbaru. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya diberikan kepada semua pihak yang telah mendukung atas kelancaran dalam penyusunan laporan ini.

Pekanbaru, 1 Juli 2025

Kepala



Ade Samsudin. S.E., SP.i., M.P

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	1
1.3. Ruang Lingkup .....	1
1.4. Dasar Hukum .....	2
<b>BAB I PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>3</b>
2.1. Waktu dan Tempat Kegiatan .....	3
2.2. Tim Pelaksana .....	3
2.3. Pelaksanaan Penanganan Pengaduan .....	4
<b>BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI IMPLEMENTASI PENGADUAN MASYARAKAT .....</b>	<b>5</b>
3.1 Umum .....	5
3.2 Mekanisme .....	5
3.3 Kecakapan Sumber Daya .....	7
3.4 Kelengkapan sarana dan Prasarana .....	7
3.5 Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 .....	10
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>11</b>
4.1 Kesimpulan .....	11
4.2 Saran .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Good governance* merupakan konsep dan prinsip pemerintahan yang baik yang digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. Konsep ini menekankan pada keterlibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama, yang memberi garis dasar bahwa siapa pun yang berperan dan berperan apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 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.

Secara umum, ada dua pola utama yang digunakan untuk memperoleh aspirasi pengguna pelayanan. Pola pertama adalah pernyataan kepuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan itu sendiri. Pola kedua adalah pernyataan ketidakpuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan. Pernyataan ketidakpuasan diungkapkan dalam bentuk keluhan (pengaduan) dari pengguna pelayanan.

Sebagai unit pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai salah satu bukti pelaksanaan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan. Begitu banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan dari monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan ini adalah untuk mengetahui kendala dan permasalahan selama proses pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Pekanbaru pada **Triwulan II Tahun 2025**.

### **1.3 Ruang lingkup**

- 1) Monitoring terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan Stasiun KIPM Pekanbaru serta tindak lanjut penanganan yang

telah dilakukan oleh tim penanganan pengaduan selama **Triwulan II Tahun 2025**;

- 2) Melakukan evaluasi terhadap penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Pekanbaru serta merumuskan rekomendasi tindak lanjut terhadap hasil evaluasi selama **Triwulan II Tahun 2025**.

#### **1.4 Dasar Hukum**

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

# **BAB I**

## **PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **2.1 Waktu dan Tempat Kegiatan**

Kegiatan penanganan pengaduan dilakukan di Stasiun KIPM Pekanbaru selama **Triwulan II Tahun 2025**.

### **2.2 Tim Pelaksana**

Tim pelaksana penanganan pengaduan ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Surat Keputusan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025 dari Stasiun KIPM Pekanbaru No B.23/SKIPM.PKU/SK/I/2025. Dalam Keputusan tersebut, Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Pekanbaru terdiri dari:

Ketua : Ade Samsudin, S.E., S.Pi.,M.P.  
Penanggungjawab : Syaifudin Zuhri, S.Pi  
Anggota : Ade Candra, S.Pi  
Nurafni, A.Md

Unit Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Pekanbaru mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi penanganan pengaduan dengan Tim Penanganan Pengaduan Kementerian dan Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;
2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
3. Memantau tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
4. Melakukan komunikasi, koordinasi dan pemberian informasi penyelesaian pengaduan sesuai kewenangannya;
5. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan;
6. Menerima pengaduan untuk disampaikan ke Admin Unit Penyelenggara Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis;
7. melakukan verifikasi lanjutan atas pengaduan;
8. melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
9. menyampaikan hasil telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasitindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis;
10. melakukan koordinasi dengan Inspektorat Jenderal terkait hasil pengumpulan bahan dan keterangan melalui Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I;

11. membuat laporan penyelesaian pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis.

### **2.3 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan**

Pelaksanaan penanganan pengaduan di lingkup kantor SKIPM Pekanbaru dilakukan sesuai dengan SOP penanganan pengaduan lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## BAB I

### HASIL MONITORING DAN EVALUASI IMPLEMENTASI PENGADUAN MASYARAKAT

#### 3.1. Umum

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN- KP/2020 tentang penanganan pengaduan di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau maladministrasi di lingkungan Kementerian. Sedangkan yang disebut dengan maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

#### 3.2. Mekanisme Pengaduan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan tersebut, penyampaian pengaduan dari masyarakat atau pegawai sebagai *Whistleblower* disampaikan melalui saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian. Saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk masyarakat terdiri dari:

- a. website dengan laman [www.kkp.lapor.go.id](http://www.kkp.lapor.go.id) atau [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id);
- b. pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;
- c. surat elektronik dengan alamat [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id);
- d. telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011;
- e. surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP di masing-masing unit kerja Eselon I atau UPT di lingkungan Kementerian; dan/atau
- f. kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian.

Sedangkan saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk Pegawai sebagai *Whistleblower* meliputi:

- a. website dengan laman [www.wbs.kkp.go.id](http://www.wbs.kkp.go.id);
- b. surat elektronik dengan alamat [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id);

- c. telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011; dan
- d. surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110.

Selain sarana pengaduan yang telah disebutkan diatas, Stasiun KIPM Pekanbaru secara mandiri telah menambahkan sarana pengaduan diantaranya:

- a. Website SKIPM Pekanbaru : <https://www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru>
- b. Kotak Pengaduan
- c. Hotline Service : WA/Phone 081170701077, 0181371163731 (sementara)
- d. Surat Elektronik: [pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id); atau pada [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id)
- e. Telpon/Faximile : (0761) 674626 / (0761) 763358

Sarana pengaduan tersebut disosialisasikan dalam bentuk *leaflet*, *banner*, *website* Stasiun KIPM Pekanbaru dan *social media* (*Twitter*, *Instagram* dan *Facebook*).

Berdasarkan monitoring dan evaluasi pengaduan, selama **Triwulan II Tahun 2025** Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Pekanbaru **sudah** menerima pengaduan dalam bentuk saran dan permintaan informasi melalui tatap muka dan yang kemudian di masukan dalam SP4N LAPOR ungtuk dilakukan tindaklanjut.

Secara umum, sumber pengaduan terdapat dua yaitu pengaduan yang berasal dari masyarakat dan pengaduan yang berasal dari pegawai. Sebagai unit pelaksana teknis yang berkewajiban memberikan pelayanan publik, maka Stasiun KIPM Pekanbaru harus terbuka, transparan dan profesional dalam memberikan pelayanan terutama dalam proses sertifikasi. Pemberian informasi yang jelas serta koordinasi dengan pengguna jasa mengenai proses pelayanan harus dilakukan secara terus menerus agar tercipta hubungan yang dinamis. Penegakan disiplin bagi pegawai dan peningkatan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik juga harus menjadi perhatian agar mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal. Dengan terjalinnya komunikasi, koordinasi dan kerjasama antara pengguna jasa dan petugas pelayanan publik serta profesionalisme pegawai, diharapkan dapat meminimalisir terjadinya permasalahan dan pengaduan. Namun dalam hal pelayanan publik yang tidak memuaskan, para pengguna jasa dapat didorong untuk memanfaatkan sarana pengaduan yang telah disediakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Kesediaan pengguna jasa dalam melaporkan ketidakpuasan pelayanan publik atau pun kesediaan pegawai dalam melaporkan pelanggaran atau ketidaksesuaian dalam organisasi perlu ditingkatkan. Keterbukaan sistem dan organisasi terhadap saran, kritik dan masukan lainnya perlu dijamin agar pengguna jasa dan pegawai tidak enggan dalam melakukan pengaduan.

### 3.3. Kecakapan Sumber Daya Manusia

Tim pelaksana penanganan pengaduan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dan Surat Keputusan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025 dari Stasiun KIPM Pekanbaru No B.23/SKIPM.PKU/SK/I/2025 Tentang Penanganan Pengaduan adalah merupakan Tim Penanganan Pengaduan yang dipilih berdasarkan kemampuan dan pengalaman personil dalam melakukan penanganan pengaduan. Tim dilatih dan dikutsertakan dalam pelatihan Penanganan pengaduan dan juga personil/SDM yang ditujuk adalah sesuai dengan bidangnya memiliki kemampuan dalam pemahaman Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti SOP Penanganan Pengaduan, SOP Pelayanan Serifikasi maupun SOP terkait Pengawasan laulintas komodi perikanan, SOP Lainnya dan juga dibekali pemahaman tentang anti korupsi dan gratifikasi.

SDM yang ditunjuk berdasarkan SK tersebut diatas merupakan gabungan personil yang diketuai oleh Kepala Stasiun KIPM Pekanbaru dan sebagai anggota dipilih dari bagian Tata Usaha, bagian Tata pelayanan, bagian pengawasan, Koordinator Fungsional dan dari Pejabat Fungsional.

### 3.4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana pengaduan

Stasiun KIPM Pekanbaru memiliki sarana dan prasarana pengaduan dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan pada pasal 11 meliputi :

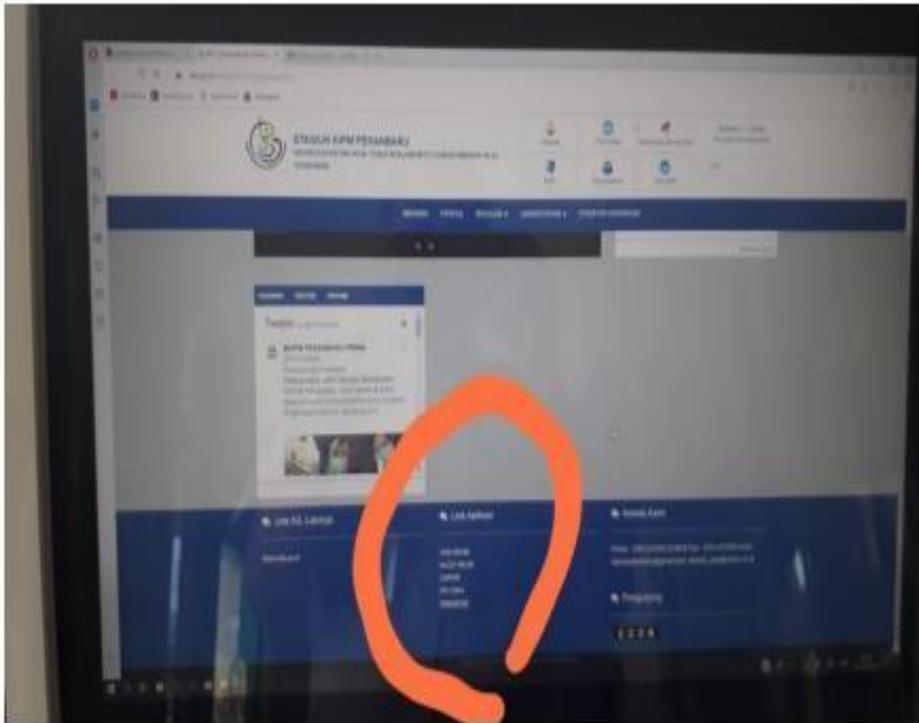
- a. Sarana dan Prasarana
- b. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia
- c. Sosialisasi
- d. Kegiatan tindak lanjut

Adapun sarana dan prasarana yang disediakan Stasiun KIPM Pekanbaru adalah menyediakan kotak pengaduan, menyediakan alamat website pengaduan yang dapat diakses melalui alamat: <https://www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru> , [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id); [pengaduan@kkp.go.id](mailto:pengaduan@kkp.go.id); [pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id) , email : [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id)(SMS) ke nomor 1708; Tlp / HP 0811989011, 081170701077, 0181371163731 (sementara).

Kegiatan Pengembangan SDM telah dilakukan dengan mengikutsertakan Tim Penanganan Pengaduan pada kegiatan sosialisasi penanganan pengaduan secara tatap muka langsung ataupun secara virtual dan untuk pemahaman seluruh pegawai telah dlkutsertakan dalam sosialisasi anti korupsi dan gratifikasi.

Kegiatan Sosialisasi Pengaduan telah dilakukan terhadap seluruh pegawai maupun masyarakat pengguna jasa secara langsung, virtual, benner dan melalui WA Grup. Sedangkan kegiatan tindak lanjut dilakukan jika ada pengaduan yang masuk secara langsung maupun tidak langsung.

1. Website SKIPM Pekanbaru : [www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru](http://www.kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmpekanbaru)



2. Kotak Saran/Aduan



3. email Pengaduan : [pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:pengaduan.skipmpekanbaru@kkp.go.id); [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id)

4. Web Laporan Pengaduan : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

The screenshot displays the 'Lapor! admin' interface for 'Stasiun KIPM Pekanbaru'. The main content area is titled 'Laporan Selesai - Stasiun KIPM Pekanbaru' and shows a list of five completed reports. Each report entry includes the reporter's name, the report title, a brief description, and the date. The reports are:

- Disandra** (1 merit yang lalu): **Prosedur pengiriman ikan segar ke Malaysia**. Description: Bagaimana Prosedur penerbitan sertifikat HACCP Sebagai salah satu syarat untuk proses pengiriman ekspor ikan segar dan Udang segar tujuan Malaysia.
- Ali Rahman** (19 Agu 2024, 15:47): **Informasi HACCP ekspor ke Taiwan**. Description: Menanyakan informasi/ Prosedur HACCP ekspor product perikanan beku ke Taiwan/ Hongkong (patin/ kerapu).
- Yanto** (24 Apr 2024, 14:16): **Prosedur penerbitan sertifikat HACCP**. Description: Bagaimana prosedur penerbitan sertifikat HACCP sebagai salah satu syarat untuk proses pengiriman ekspor udang kering tujuan Singapore.
- Alamsyah Ritonga** (18 Des 2023, 15:15): **Prosedur Pengiriman Ikan belida**. Description: Bagaimana cara pengiriman ikan Belida tujuan ke Jakarta dan apa syarat-syaratnya yang diperlukan?

The left sidebar contains navigation options under 'FEMANTAUAN', 'LAPORAN', and 'BUAT LAPORAN'. The 'LAPORAN' section is expanded, showing various report statuses like 'Kelola', 'Terdisposisi', 'Arstp', 'Terlempar', 'Salinan', 'Selesai', 'Terpilih', 'Sukses', 'Laporan Terpilih & Sukses', 'Riwayat Permintaan', 'Permintaan Ansjikan', and 'Social Media (BETA)'.

### 3.5. Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan hasil pantauan pengaduan masyarakat melalui sarana dan prasarana pengaduan yang disiapkan oleh SKIMP Pekanbaru dapat dilaporkan data layanan pengaduan masyarakat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Rekap Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025**

No	Klasifikasi Pengaduan	Sumber Laporan	Sumber Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Ket
1	Pengaduan	-	-	-	
2	Aspirasi	-	-	-	
3	Permintaan Informasi	<i>Chat Whatsapp</i>	Masyarakat	2	

### 3.6. Hasil Tindak Lanjut Monev Kegiatan Pengaduan Masyarakat Triwulan Sebelumnya

Adapun hasil tindak lanjut pada triwulan sebelumnya (Triwulan I Tahun 2025) adalah sebagai berikut

1. Tidak ada masyarakat/ pengguna jasa yang melakukan pengaduan (NIHIL)

Berdasarkan pengaduan diatas, pada triwulan sebelumnya ini pengaduan yang masuk tidak ada dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang tempat pengaduan bagi masyarakat yang ingin berkeluh kesah tentang pelayanan public yang diterima dari Pusat Pelayanan Publik milik pemerintah. Untuk memberikan informasi dan kenyamanan maka stasiun KIPM Pekanbaru memperbaiki saran dan prasarana pengaduan dengan menyediakan ruangan Informasi dan Pengaduan.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1. Kesimpulan**

- a. Stasiun KIPM Pekanbaru telah melakukan kegiatan implementasi kebijakan dan pemantauan terhadap pengaduan masyarakat bulan Triwulan II Tahun 2025.
- b. Pengaduan yang masuk kedalam SP4N LAPOR berupa Pengaduan permintaan Informasi sebanyak 2 Pengaduan (permintaan informasi).

### **4.2. Saran**

- a. Dengan adanya pengaduan berupa permintaan informasi maka untuk kenyamanan dalam memberikan kejelasan informasi tersebut maka SKIPM Pekanbaru menyediakan ruangan khusus untuk pengaduan dan informasi.

**Hasil tindak lanjut Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat**  
**Triwulan II Tahun 2025**

Tindaklanjut Monitoring dan Evaluasi Pengaduan merupakan kegiatan rutin setiap bulan dalam rangka mewujudkan penanganan Pengaduan yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan, mencegah terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, serta penyalahgunaan jabatan dan wewenang serta evaluasi dapat digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik dan/atau mencegah terjadinya pelanggaran disiplin atau tindak pidana di lingkungan Stasiun KIPM Pekanbaru.

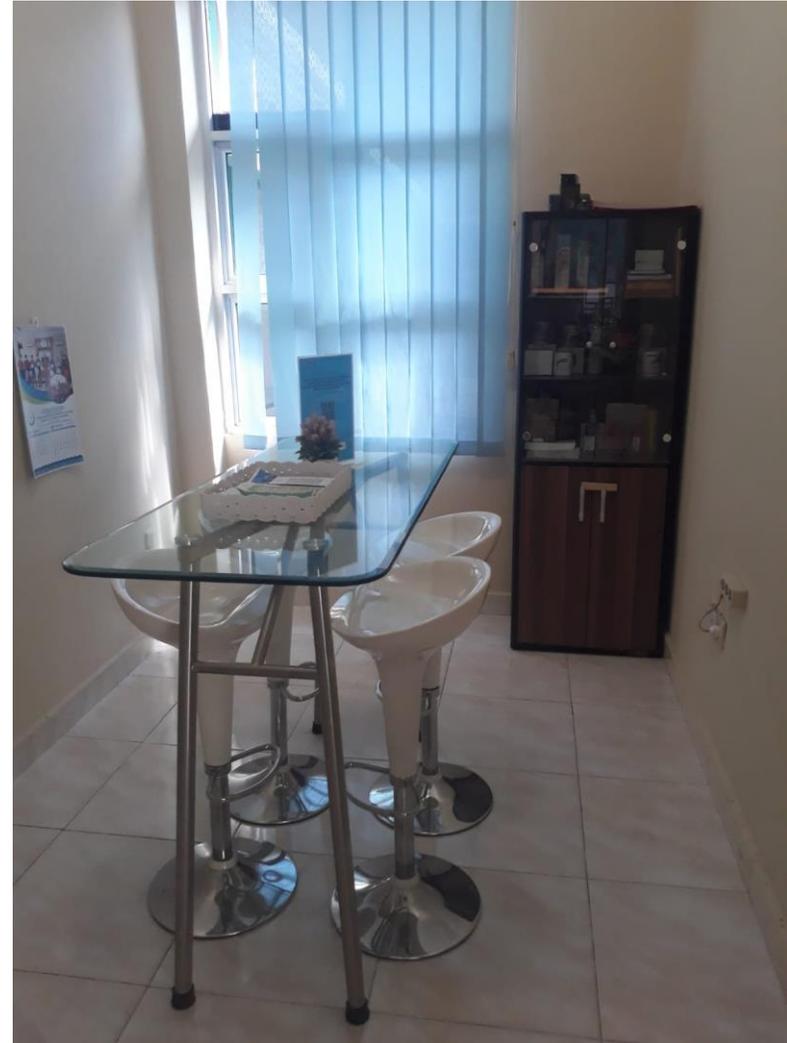
**Tabel 1. Data Layanan Pengaduan Triwulan II Tahun 2025**

<b>Tanggal</b>	<b>Jam</b>	<b>Nama/ HP</b>	<b>Substansi Laporan</b>	<b>Sumber Laporan</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Keterangan</b>
15 Juni 2025	12.00 WIB	Tasya +62817160723 PT Sentral Lab Genetik	Mengajak diskusi mengenai alat laboratorium yang ada di SKIPM Pekanbaru	Tatap Muka	<i>Chat Whatsapp</i>	Tuntas
22 Juni 2025	14.00 WIB	Miya +6285213210011 PT Evodia Global Sertifikasi	Menanyakan apakah perusahaan/ instansi mempunyai rencana untuk Sertifikasi ISO	Tatap Muka	<i>Chat Whatsapp</i>	Tuntas

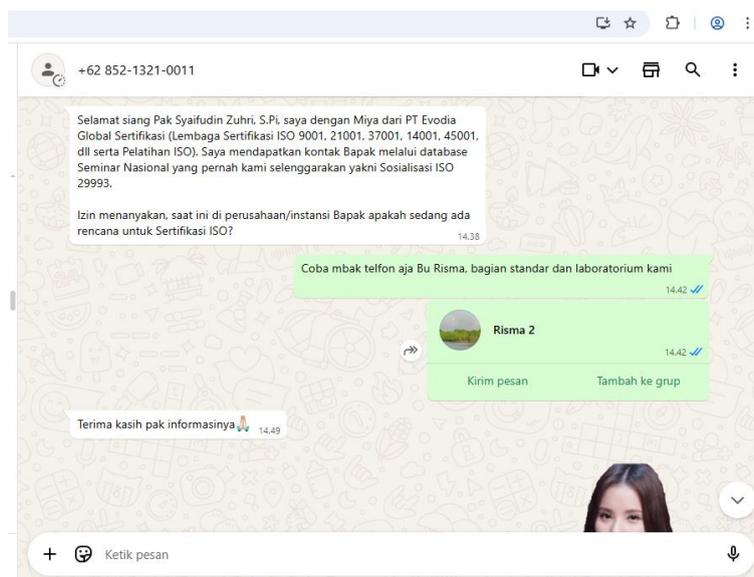
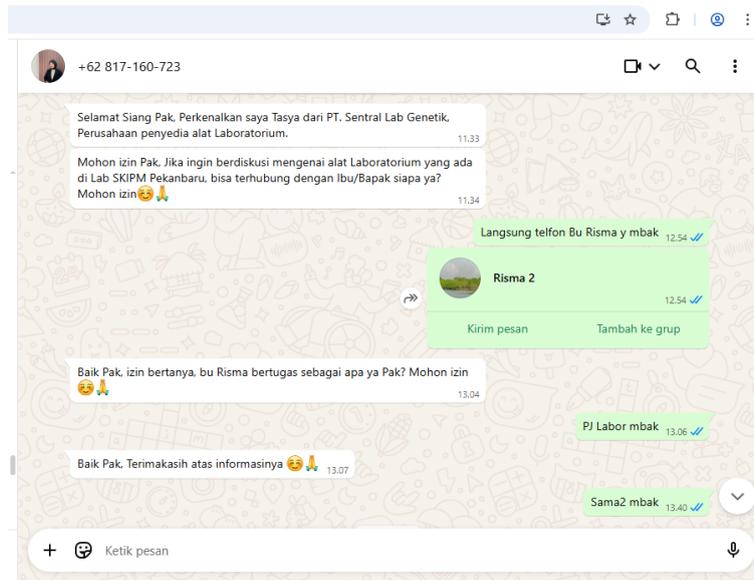
**Tabel 2. Rekap Data Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan II 2025**

ID	Substansi Pengaduan	Penanganan Pengaduan			Uraian Tindaklanjuti	Keterangan (Dok/Laporan Lainnya)
		Ditindaklanjuti	Sedang Diproses	Selesai Ditindaklanjuti		
Tasya +62817160723 PT Sentral Lab Genetik	Mengajak diskusi mengenai alat laboratorium yang ada di SKIPM Pekanbaru	sudah	-	Selesai	Disarankan untuk langsung menghubungi ibu Risma +6285182069309 sebagai PJ Laboratorium SKIPM Pekanbaru	
Miya +6285213210011 PT Evodia Global Sertifikasi	Menanyakan apakah perusahaan/ instansi mempunyai rencana untuk Sertifikasi ISO	sudah	-	Selesai	Disarankan untuk langsung menghubungi ibu Risma +6285182069309 sebagai PJ Laboratorium SKIPM Pekanbaru	

Lampiran Evaluasi  
Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Triwulan II Tahun 2025



## Chat Whatsapp Permintaan Informasi Pada TW II 2025



**Penyampaian SK Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025 dari Stasiun KIPM Pekanbaru No B.23/SKIPM.PKU/SK/II/2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN  
MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN  
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU,  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU**

JALAN RAWA INDAH PEKANBARU  
TELEPON (0761) 674626, FAKSIMILE (0761) 763358  
LAMAN [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SURAT ELEKTRONIK [skissk2\\_pku@yahoo.co.id](mailto:skissk2_pku@yahoo.co.id),  
[skipmpekanbaru@kkp.go.id](mailto:skipmpekanbaru@kkp.go.id)

**KEPUTUSAN**

**KUASA PENGGUNA ANGGARAN STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN  
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU  
NOMOR B.23/SKIPM.PKU/SK/II/2025**

**TENTANG  
UNIT PENGELOLA DAN PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2025**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KUASA PENGGUNA ANGGARAN STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN  
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU,**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan pengaduan pelanggan/pengguna jasa Stasiun KIPM Pekanbaru diperlukan Unit Pengelola dan Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pekanbaru tentang Unit Pengelola dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Tindak Pidana Korupsi;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2015;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 5/PERMEN/2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KUASA PENGGUNA ANGGARAN STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PEKANBARU TENTANG UNIT PENGELOLA PENGADUAN TAHUN 2025
- KESATU : Menunjuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 dengan susunan sebagai berikut:
- Pengarah : Ade Samsudin, S.E., S.Pi., M.P  
Penanggungjawab : Syaifudin Zuhri, S.Pi  
Anggota : Ade Candra, S.Pi  
Nurafni, A.Md
- KEDUA : Unit Pengelola dan Penangan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, mempunyai tugas dan tanggung jawab :
- Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh dari admin penghubung atau pengelola saluran pengaduan LAPOR!;
  - Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan;
  - Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima; dan/atau
  - Menyampaikan hasil telaah atas pengaduan kepada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pekanbaru.
- KETIGA : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Stasiun ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Stasiun ini berlaku dari tanggal 2 Januari sampai dengan 31 Desember 2025.

Ditetapkan di Pekanbaru,  
Padatanggal 2 Januari 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan,  
Pengendalian Mutu dan Keamanan  
Hasil Perikanan Pekanbaru



Ade Samsudin



# Infografis

## Pengelola Aplikasi Pada Bulan Januari - Agustus 2025



Stasiun KIPM Pekanbaru



**Tuntas  
100%**

**Semua Laporan Sudah di  
Tindak Lanjuti 100%**

**TUNTAS**