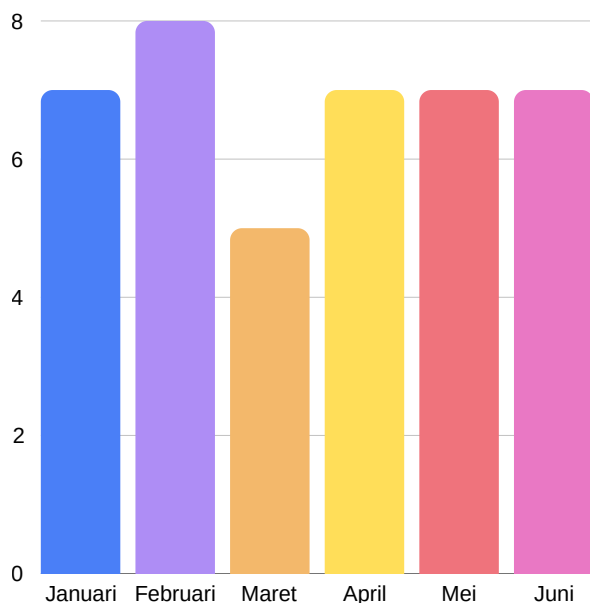


LAPORAN PENGADUAN SEMESTER I 2026

Pengaduan Semester I 2026

Total Pengaduan sebanyak 41



Media Pengaduan



Kotak saran yang tersedia di ruang pelayanan



Melalui website www.lapor.go.id



SMS ke KKP(SPASI) isi aduan dan kirim ke 1708



Melalui website www.ppido.kkp.go.id



Melalui email pengaduan@kkp.go.id
satker_bluppbkarawang@kkp.go.id



Melalui whatsapp 0858-6070-8041



Penindakan



Pengaduan diterima



Verifikasi



Klarifikasi



Disposisi



Penyelesaian

Data diambil dari seluruh pengaduan yang diterima BLUPPB Karawang selama Semester I Tahun 2026 (Januari - Juni 2026).

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN**

SEMESTER I - 2026



**OLEH
TIM PENANGANAN PENGADUAN BLUPPB KARAWANG**

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI LAYANAN USAHA PRODUKSI PERIKANAN BUDIDAYA KARAWANG**

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia Nya sehingga laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dapat di selesaikan. Tujuan dari penyusunan laporan semester II ini adalah memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi laporan monitoring evaluasi penanganan pengaduan Masyarakat dan *whistle blowing system* (WBS) semester I yang ada di Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang. Informasi tersebut memuat hasil pelaksanaan kegiatan – kegiatan yang telah dilaksanakan di BLUPPB Karawang, serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kira nya laporan ini dapat di jadikan bahan informasi penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang dan sekaligus bahan masukan bagi penyusunan laporan bulanan terkait penanganan pengaduan masyarakat pada lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Atas perhatian dan bantuan nya semua pihak terlaksananya pelayanan publik semester I di Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang.

Karawang, Juli 2026

Kepala,



M. Tahang, S.St.Pi.

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SEMESTER I 2026

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran. Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan pelayanan publik.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder, sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2. Tujuan

- a. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang khususnya Semester I tahun 2026.
- b. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

1.3. Ruang Lingkup

Penanganan pengaduan masyarakat yang diterima Unit Pelayanan Pengaduan Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang, yang disampaikan secara tertulis baik melalui surat dan/atau form pengaduan atau melalui saluran resmi pengaduan masyarakat yang disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab.

1.4. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 Tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 62/PERMEN-KP/2020 Tentang Pembentukan Produk Hukum di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan
- d. Keputusan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 112 Tahun 2024 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya
- e. Keputusan Kepala Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang Nomor :B.132/BLUPPB/KP.420/I/2025 Tentang Tim Pengaduan Masyarakat Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang

II. GAMBARAN UMUM

2.1 Definisi

- 1) Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi, baik berupa laporan, pertanyaan, saran, masukan, dan/atau aduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah atas suatu kebijakan penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pelayanan publik.
- 2) Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah tim pelayanan pengaduan yang ditetapkan dengan Surat keputusan dengan tugas pokok melaksanakan pengelolaan aduan masyarakat yang disampaikan melalui media informasi yang disediakan oleh Pemerintah.
- 3) Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya adalah Tim yang dibentuk untuk mengkoordinasikan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat agar dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan terintegrasi.

2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) 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;
- 3) Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;

- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) 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 menjunjung tinggi 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 dan 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 profesional;
 - 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 identitas pelapor, jabatan, 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 tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. menjalin 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.

2.4 Unsur-Unsur Pengaduan

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu:

- 1) *What*, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
- 2) *Where*, di mana perbuatan dilakukan;
- 3) *When*, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
- 4) *Who*, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
- 5) *How*, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

2.5 Bentuk Pengaduan

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan:

- 1) penyalahgunaan wewenang;
- 2) melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 3) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan BLUPPB Karawang

2.6 Saluran Pengaduan

- 1) Pengaduan disampaikan melalui website SP4N Laporan!
- 2) Email BLUPPB Karawang
- 3) Akun instagram, facebook dan twitter BLUPPB Karawang
- 4) Pengelolaan pengaduan masyarakat juga dapat dilakukan secara langsung atau melalui Telephon dan sarana/saluran informasi lain dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan pelayanan

2.7. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas:

- 1) Mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh BLUPPB Karawang;
- 2) Merumuskan pemecahan masalah atau solusi atas pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan;
- 3) Melakukan pemantauan atas pemanfaatan teknologi informasi sebagai media informasi yang efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas dan kinerja;
- 4) Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat.

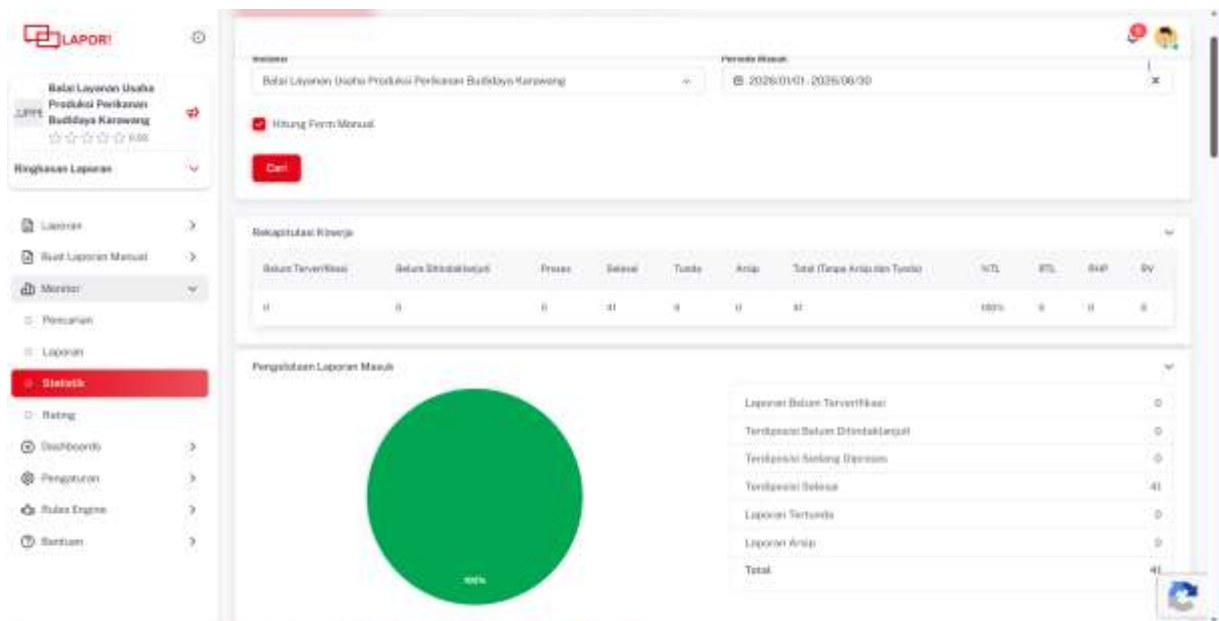
2.8 Pemantauan dan Evaluasi

- 1) Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat melaksanakan pemantauan atas pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat melalui :
 - a. Media informasi yang tersedia
 - b. Laporan rutin penanganan pengaduan masyarakat
 - c. Meninjau dan meminta informasi langsung
- 2) Hasil pemantauan penanganan pengaduan masyarakat selanjutnya digunakan sebagai bahan masukan evaluasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat.
- 3) Evaluasi dilaksanakan setiap 6 (Enam) bulan sekali.

III. LAPORAN PENGADUAN

2.1. Hasil Laporan pengaduan

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I (Januari hingga Juni 2026) di Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang tahun 2026 antara lain sarana pengaduan yang tersedia berupa kotak pengaduan, ruang pelayanan (publik) dan pelayanan langsung melalui website/aplikasi; tidak terdapat pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui kotak pengaduan maupun ruang pelayanan; terdapat 41 pengaduan berupa pertanyaan yang diajukan melalui aplikasi whatsapp dan instagram berasal dari 41 responden terkait informasi permohonan ijin tempat praktek/magang dan fasilitas, informasi ketersediaan dan harga benih ikan nila salin, informasi bibit ikan bandeng, informasi kegiatan BIMTEK, informasi komoditas, informasi pembelian benih benur udang, informasi penjualan benih Bening Lobster, informasi fasilitas Laboratorium dan penggunaan alat Laboratorium, informasi ketersediaan ikan Lele konsumsi, informasi penjualan Ikan Patin, informasi prosedur kunjungan, informasi pembelajaran budidaya, informasi penelitian Udang Vaname, Informasi biaya asrama, informasi penelitian pakan dan uji Laboratorium pakan. Rekapitulasi data pengaduan semester I terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Rekapitulasi data pengaduan Semester I (Januari hingga Juni 2026)

2.2. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia yang menangani pengaduan masyarakat terdiri dari tim penanganan pengaduan dengan nomor B.132/BLUPPB/KP.420/I/2026, petugas pelayanan publik BLUPPB Karawang yang didukung dengan rekan-rekan dari bagian umum BLUPPB Karawang. Selain itu juga, dilibatkan tim teknis lapangan serta laboratorium uji BLUPPB Karawang.

No	Nama	Jabatan	Tujuan	Waktu Pelaksana	Keterangan
1.	Indra Purwanto, S.Pi	Pengelola Kesehatan Ikan Muda	-	01 Januari s.d 31 Desember 2025	Ketua Tim Penanganan Pengaduan/Pejabat Penghubung
2.	Deni Sugianto, S.Pi	Analisis Akuakultur Madya	-		Anggota
3.	Atri Triana K, S.Pi	Analisis Akuakultur Madya	-		Anggota
4.	Dahlan, S.Pi	Analisis Akuakultur Muda	-		Anggota
5.	Harry Wuwungan, S.Pi	Analisis Akuakultur Muda	-		Anggota
6.	Anisa Fitriani Afifah	Teknisi Perikanan Budi Daya	-		Admin LAPOR/Admin Penghubung

2.3. Sarana Pengaduan Masyarakat

Sarana pengaduan masyarakat terdiri dari sarana pengaduan fisik dan online. Sarana pengaduan fisik yang diletakkan di kantor Unit Pelayanan Publik BLUPPB Karawang serta Laboratorium Penguji BLUPPB Karawang. Sedangkan sarana pengaduan online bisa melalui :

- Surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id
- Laman lapor.go.id
- WhatsApp dengan nomor 085860708041

IV. Analisis Dan Pembahasan

3.1. Laporan Pengaduan Masyarakat

Hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat selama bulan Januari s.d. Juni 2026 sebanyak 41 pengaduan masyarakat berupa pertanyaan yang diajukan melalui aplikasi whatsapp.

3.2. *Whistle Blowing System*

Kegiatan *whistle blowing system* (WBS) yang telah dilakukan selama bulan Januari s.d. Juni 2026 berupa sosialisasi dan fasilitasi terhadap pelaporan terkait wbs. Sosialisasi wbs dilakukan secara online (melalui media sosial seperti Instagram) dan offline berupa banner/postur.

3.3. Tindak Lanjut

Pada semester I 2026 tidak terdapat permasalahan terkait pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di BLUPPB Karawang. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi sarana pengaduan yang telah dilakukan secara online (media sosial) maupun offline (kotak pengaduan) telah diketahui dan dipahami secara menyeluruh oleh stakeholder.

3.4. Permasalahan

Tidak terdapat permasalahan terkait pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di BLUPPB Karawang. Masyarakat telah mengetahui sarana pengaduan melalui online (media sosial) maupun offline (kotak pengaduan).

3.5. Rekomendasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat dan wbs lingkup BLUPPB karawang yang menunjukkan hasil tidak terdapatnya pengaduan terkait pelayanan public di BLUPPB Karawang.

V. Penutup

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat, ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan pegawai di lingkup Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang sehingga terwujudnya BLUPPB Karawang menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

LAMPIRAN



(a)



(b)



(c)

Gambar 1. (a) kotak saran di *front office* pelayanan publik; (b) sosialisasi sarana pengaduan melalui media sosial; (c) sosialisasi secara langsung kepada masyarakat/*stakeholder* yang langsung datang ke balai



Gambar 2. Poster Mekanisme Pengaduan