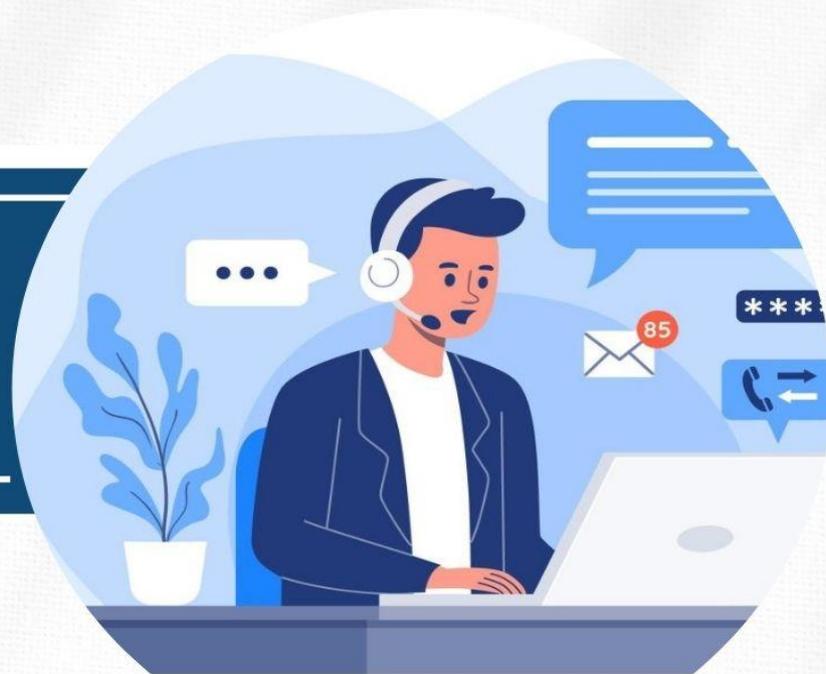


LAPORAN PELAKSANAAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
LINGKUP POLITEKNIK KP SIDOARJO
SEMESTER I TAHUN 2025



TIM PENANGANAN
PENGADUAN



2025

Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo
Kementerian Kelautan dan Perikanan
2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan langkah strategis untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan tata kelola yang baik (good governance). Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik sekaligus memperkuat citra Kementerian Kelautan dan Perikanan di mata masyarakat. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia pada seluruh unit kerja, termasuk perguruan tinggi vokasi kelautan dan perikanan.

Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan memiliki tanggung jawab dalam mendukung terwujudnya tata kelola pendidikan tinggi vokasi yang transparan, akuntabel, dan berintegritas. Dalam menjalankan fungsi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, Politeknik KP Sidoarjo senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik, baik kepada taruna, pegawai, maupun masyarakat umum.

Namun demikian, dalam proses pelayanan publik tidak menutup kemungkinan timbul permasalahan, hambatan, ataupun potensi penyimpangan yang dilakukan oleh pejabat/pegawai. Situasi tersebut dapat mengganggu kualitas layanan serta menghambat terwujudnya reformasi birokrasi yang bersih dan berintegritas. Oleh karena itu, peran serta masyarakat dalam menyampaikan laporan, keluhan, atau pengaduan atas dugaan pelanggaran, penyalahgunaan kewenangan, maupun ketidakpuasan layanan menjadi sangat penting untuk segera ditindaklanjuti.

Sebagai tindak lanjut atas kebijakan Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam mendorong sistem pengawasan partisipatif dan memperkuat mekanisme pengendalian internal, Menteri Kelautan dan Perikanan telah menetapkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Regulasi ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan mekanisme pengaduan yang transparan, cepat, dan tepat sasaran.

Berdasarkan regulasi tersebut, Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo menyelenggarakan penanganan pengaduan masyarakat dan menyusun laporan sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip tata kelola yang baik, sekaligus memastikan adanya saluran komunikasi yang efektif antara institusi dan masyarakat. Dengan adanya sistem penanganan pengaduan yang terstruktur, diharapkan tercipta lingkungan kerja yang bersih, profesional, serta berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan vokasi kelautan dan perikanan.

1.2 Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- b. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 17/KEPMEN-KP/SJ/2019 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo disusun sebagai wujud akuntabilitas Tim Penanganan Pengaduan kepada Direktur Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo. Selain itu, laporan ini berfungsi sebagai sarana untuk menegaskan komitmen institusi dalam menyelenggarakan mekanisme pengaduan yang transparan, tertib, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

1.3.2 Tujuan

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini bertujuan untuk melakukan penilaian sekaligus memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan serta capaian kinerja Tim Penanganan Pengaduan di lingkungan Politeknik Kelautan dan

Perikanan Sidoarjo pada Semester I Tahun 2025. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, perbaikan tata kelola, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Definisi

- a. 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 lingkup Politeknik KP Sidoarjo;
- b. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan;
- c. Teradu adalah Pegawai dan/atau pihak lain yang diduga melakukan pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkup Politeknik KP Sidoarjo;
- d. Unit Pelaksana Teknis, yang selanjutnya disingkat dengan UPT, adalah organisasi yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu dan/atau tugas teknis penunjang tertentu dari organisasi induknya.
- e. Audit dengan tujuan tertentu adalah audit yang dilakukan dengan tujuan khusus di luar audit keuangan dan audit kinerja, termasuk dalam kategori ini antara lain Audit Khusus/Investigatif/Tindak Pidana Korupsi dan Audit untuk Tujuan Tertentu Lainnya terhadap masalah yang menjadi focus perhatian pimpinan organisasi (auditi) atau yang bersifat khas.
- f. Tim Penanganan Pengaduan yang selanjutnya disingkat TPP adalah tim yang dibentuk di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang diberi tugas untuk menindaklanjuti dan memantau penyelesaian Pengaduan yang disampaikan melalui saluran resmi Pengaduan di lingkup Politeknik KP Sidoarjo;
- g. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan yang selanjutnya disingkat Admin UPP adalah Pegawai di lingkungan satuan kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan yang bertugas membantu peran pejabat penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian Pengaduan pada internal unit kerja

masing-masing.

- h. Aplikasi SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

2.2 Asas Penanganan Pengaduan

Pelaksanaan penanganan pengaduan di lingkungan Politeknik KP Sidoarjo berlandaskan asas-asas berikut:

- a. **Kepastian hukum** – berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. **Transparansi** – membuka akses informasi yang benar, jujur, dan adil bagi masyarakat sesuai mekanisme resmi.
- c. **Koordinasi** – mengutamakan kerjasama antarunit dan pejabat terkait dalam penyelesaian pengaduan.
- d. **Efektivitas dan efisiensi** – memastikan pengelolaan pengaduan tepat sasaran, hemat waktu, tenaga, dan biaya.
- e. **Akuntabilitas** – dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan dan masyarakat dalam setiap proses serta tindak lanjut.
- f. **Objektivitas** – berlandaskan fakta dan bukti tanpa dipengaruhi kepentingan pribadi atau golongan.
- g. **Proporsionalitas** – menjaga keseimbangan antara kewajiban institusi dengan kepentingan yang sah dari pihak lain
- h. **Kerahasiaan** – melindungi identitas dan informasi sesuai peraturan, kecuali jika secara hukum wajib diungkapkan.

2.3 Etika Penanganan Pengaduan

Etika dalam penanganan pengaduan di Politeknik KP Sidoarjo merupakan pedoman bagi aparatur kampus agar bersikap profesional, bermoral, serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

A. Kewajiban aparatur

- 1) Melaksanakan tugas secara profesional dan sesuai aturan.
- 2) Menjaga kerahasiaan dokumen dan informasi.
- 3) Mengembangkan etos kerja dan inovasi.
- 4) Menyerahkan dokumen pengaduan kepada atasan bila beralih tugas.

B. Larangan aparatur

- 1) Menyalahgunakan sumber daya untuk kepentingan pribadi.
- 2) Menerima imbalan terkait pengaduan.
- 3) Membocorkan informasi kepada pihak yang tidak berwenang.
- 4) Menangani kasus yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan.

C. Etika dalam interaksi

- 1) Kepada pelapor: memberikan pelayanan cepat, adil, sopan, menjaga kerahasiaan identitas, serta memberi rasa aman.
- 2) Kepada terlapor: menjunjung asas praduga tak bersalah dan menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Sesama aparatur: membangun kerjasama, menghargai pendapat, dan saling membimbing.

2.4 Bentuk Pengaduan

Pengaduan yang dapat diterima di lingkungan Politeknik KP Sidoarjo meliputi dugaan:

- 1) Penyalahgunaan wewenang.
- 2) Pelayanan yang menghambat atau tidak sesuai standar.
- 3) Praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) oleh pejabat atau pegawai.

2.5 Saluran Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui beberapa jalur resmi, antara lain:

- 1) Aplikasi SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id / www.kkp.lapor.go.id).
- 2) Layanan telepon/WhatsApp yang ditetapkan Politeknik KP Sidoarjo.
- 3) Surat tertulis yang ditujukan kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Politeknik KP Sidoarjo.
- 4) Kotak pengaduan yang tersedia di area kampus.

2.6 Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan Politeknik KP Sidoarjo memiliki tugas:

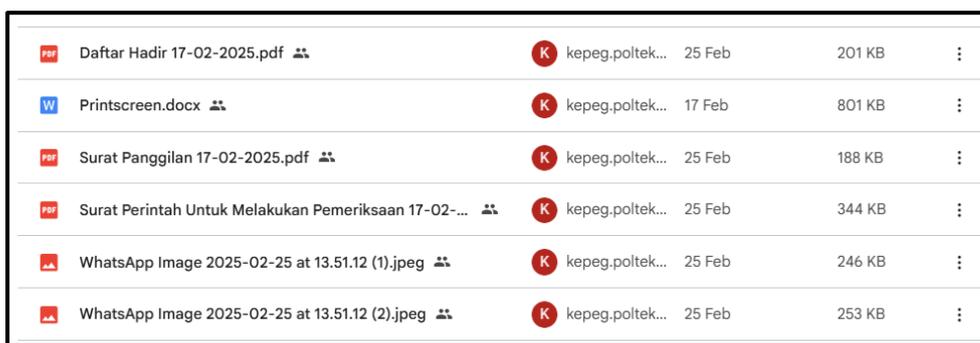
1. Mengkoordinasikan penanganan pengaduan dengan tim penanganan pengaduan Politeknik KP Sidoarjo
2. Memberikan respon awal dan verifikasi atas pengaduan yang masuk.
3. Melakukan pengumpulan data dan telaah kasus.
4. Menyampaikan rekomendasi tindak lanjut kepada Direktur Politeknik KP Sidoarjo.
5. Menyusun laporan penanganan pengaduan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pada Semester I Tahun 2025, Tim Penanganan Pengaduan Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo menerima laporan dari masyarakat terkait dugaan penyalahgunaan wewenang oleh salah seorang pegawai. Pelaporan dilakukan melalui saluran Whatapp kepada Direktur Politeknik KP Sidoarjo. Berdasarkan laporan tersebut, Direktur menugaskan Tim penanganan pengaduan untuk melakukan pemeriksaan awal dengan meminta keterangan dari pelapor maupun pihak terlapor.

Sebagai bagian dari proses klarifikasi, tim juga melakukan pengumpulan bukti-bukti pendukung, baik berupa dokumen, data, maupun informasi lain yang relevan. Pengumpulan bukti ini menjadi tahap penting untuk memastikan bahwa penanganan pengaduan dilakukan secara obyektif, terukur, dan berdasarkan fakta, sehingga keputusan yang diambil tidak hanya berlandaskan pada keterangan lisan semata. Setelah data dan bukti terkumpul, tim melanjutkan dengan tindak lanjut berupa mediasi antara pelapor dan pegawai yang diadukan. Mediasi dilaksanakan dengan pendekatan komunikatif dan transparan, agar permasalahan dapat diselesaikan secara adil, sekaligus memberikan ruang klarifikasi kepada semua pihak yang terlibat.



 Daftar Hadir 17-02-2025.pdf		 kepeg.poltek...	25 Feb	201 KB	⋮
 Printscreen.docx		 kepeg.poltek...	17 Feb	801 KB	⋮
 Surat Panggilan 17-02-2025.pdf		 kepeg.poltek...	25 Feb	188 KB	⋮
 Surat Perintah Untuk Melakukan Pemeriksaan 17-02-...		 kepeg.poltek...	25 Feb	344 KB	⋮
 WhatsApp Image 2025-02-25 at 13.51.12 (1).jpeg		 kepeg.poltek...	25 Feb	246 KB	⋮
 WhatsApp Image 2025-02-25 at 13.51.12 (2).jpeg		 kepeg.poltek...	25 Feb	253 KB	⋮

Gambar 1. Tindak lanjut atas laporan yang disampaikan oleh masyarakat

Hasil dari pemeriksaan dan mediasi tersebut menunjukkan adanya pelanggaran yang dapat dibuktikan. Oleh karena itu, tim merekomendasikan penerapan sanksi disiplin yang sesuai terhadap pegawai yang terbukti melakukan penyalahgunaan wewenang. Pemberian sanksi ini dilakukan tidak hanya sebagai bentuk penegakan aturan, tetapi juga untuk memberikan efek jera, menjaga

profesionalisme, serta memperkuat komitmen integritas di lingkungan Politeknik KP Sidoarjo.

Secara keseluruhan, proses ini menggambarkan bahwa penanganan pengaduan di Politeknik KP Sidoarjo telah dilaksanakan secara sistematis dan bertanggung jawab, mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, pengumpulan bukti, mediasi, hingga pemberian sanksi. Hal ini sekaligus menegaskan komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola yang bersih, transparan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Politeknik KP Sidoarjo.

BAB IV HAMBATAN

Pelaksanaan penanganan pengaduan pada Semester I Tahun 2025 tidak terlepas dari berbagai hambatan, di antaranya:

1. Resistensi dari pihak terlapor

Pegawai yang diadukan pada awalnya menunjukkan sikap kurang kooperatif dalam memberikan keterangan, sehingga memperlambat proses pemeriksaan dan klarifikasi.

2. Sensitivitas kasus

Karena menyangkut nama baik institusi dan pegawai, tim perlu berhati-hati dalam mengelola informasi agar tidak menimbulkan rumor atau persepsi negatif yang lebih luas di lingkungan kampus.

3. Proses mediasi yang kompleks

Upaya mediasi membutuhkan pendekatan persuasif yang tidak selalu berjalan lancar, terutama ketika terdapat perbedaan persepsi antara pelapor dan terlapor mengenai kronologi kejadian.

BAB V

PENUTUP

Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025 di Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo ini menjadi bentuk pertanggungjawaban institusi dalam mewujudkan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berintegritas. Proses penanganan telah dilakukan mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, pengumpulan bukti, mediasi, hingga pemberian sanksi kepada pegawai yang terbukti melanggar. Meskipun terdapat hambatan seperti resistensi terlapor, sensitivitas kasus, dan kompleksitas mediasi, tim tetap berupaya menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan adil. Ke depan, penguatan kapasitas tim, sosialisasi mekanisme pengaduan, serta optimalisasi teknologi informasi diharapkan dapat semakin meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Politeknik KP Sidoarjo.