



Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR TATELU

SEMESTER I 2025

KATA PENGANTAR

Dalam era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dari tingkat terbawah sampai unit tertinggi dengan mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel serta didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten sangat dibutuhkan.

Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu turut berkomitmen untuk melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengelola masukan, saran dan pengaduan masyarakat melalui sistem SP4N-LAPOR!.

Untuk itulah disusun laporan ini untuk menggambarkan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu.

Demikian laporan ini disusun, semoga bermanfaat dan dapat menjadi pertimbangan pimpinan dalam penguatan pengawasan internal dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu.

Tatelu, Juli 2025

Ketua Tim Penanganan

Pengaduan Masyarakat BPBAT Tatelu



Jasman Jovial Watung, S.Pi

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

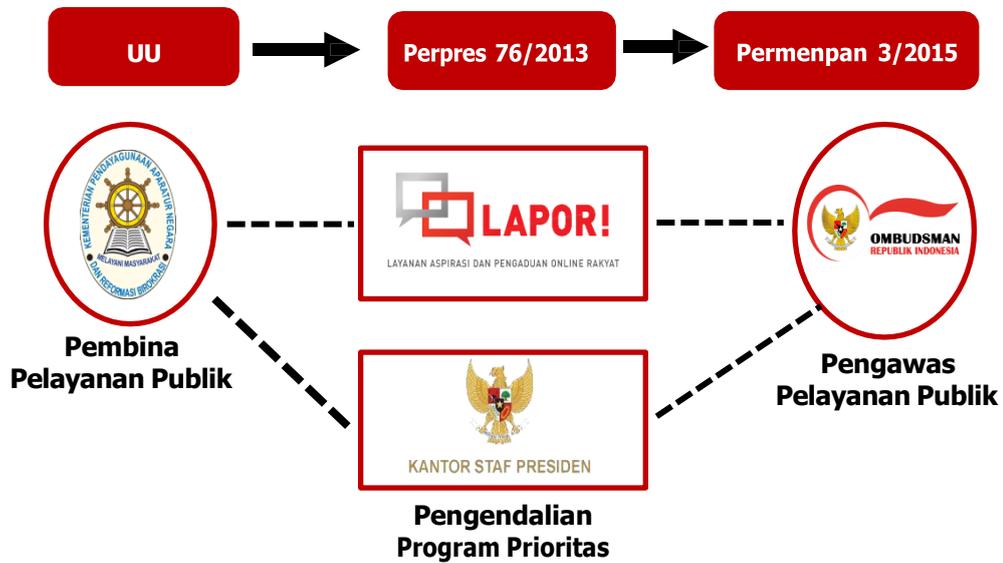
Dalam era keterbukaan informasi seperti saat ini, peran teknologi informasi menjadi sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja pemerintah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan kinerja organisasi dan pelayanan publik itu sendiri ke depannya.

Konsekuensi dari hal tersebut, pengelolaan pengaduan terintegrasi berbasis teknologi informasi dari tingkat terbawah sampai unit tertinggi dengan mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel serta didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten menjadi sangat penting. Dalam rangka mewujudkan harapan tersebut, Kementerian Kelautan dan Perikanan telah menerapkan **SP4N-LAPOR!** (www.lapor.go.id) sebagai sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi dan berjenjang di seluruh satker di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.



Berdasarkan Perpres 76/2013 dan PermenPAN dan RB 24/2014, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem reformasi pelayanan publik. Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) bertujuan agar (1) penyelenggara pelayanan dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi; (2) penyelenggara pelayanan memberikan akses untuk partisipasi masyarakat; (3) meningkatkan kualitas pelayanan publik; (4) "No Wrong Door Policy" artinya menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.



SP4N-LAPOR! terintegrasi pada tingkat pusat oleh 3 (tiga) lembaga yaitu Kantor Staf Presiden (KSP), Kementerian PAN dan RB dan Ombudsman RI. Kantor Staf Presiden (KSP) membangun sistem LAPOR! (www.lapor.go.id) sesuai kebutuhan sekaligus memantau jumlah laporan pengaduan masyarakat dan progress tindak lanjut penyelesaian setiap instansi pemerintah untuk dilaporkan kepada Presiden setiap tahunnya. Ombudsman RI selaku pengawas pelayanan publik nasional memantau apakah laporan pengaduan sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan atau tidak dan Kementerian PAN dan RB selaku pembina pelayanan publik nasional menjadi *lead* dalam penanganan pengaduan dan pengelolaan sistem LAPOR! pada setiap instansi pemerintah.

SP4N-LAPOR! dirancang sebagai sistem yang fleksibel mengikuti perkembangan dan kebutuhan baik dari sisi penyelenggara pelayanan maupun pengguna layanan. **SP4N-LAPOR!** dilengkapi dengan sistem pemantauan status pengaduan, sehingga apabila ada pengaduan yang tidak direspon maka dapat dilimpahkan

kepada ORI sesuai ketentuan UU ORI. Penyelesaian pengaduan akan menjadi indikator penilaian kinerja pimpinan karena dapat dipantau oleh ketiga lembaga tersebut.

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap ekspektasi dan tuntutan masyarakat dalam rangka meningkatkan akuntabilitas kinerja organisasi dan pelayanan publik Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu serta memberikan data dan informasi yang lengkap terkait pengaduan atau aspirasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi.

II. DASAR PELAKSANAAN KEGIATAN

Dasar pelaksanaan yang digunakan sebagai pedoman untuk kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya;
3. Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 83 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya Tahun 2025.

III. IMPLEMENTASI PENANGANAN PENGADUAN

A. MEDIA PENGADUAN

Media pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu yaitu :

1. Kotak Pengaduan Masyarakat BPBAT Tatelu
Kotak Pengaduan tersedia di ruang pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu.
2. Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708
3. Website dengan laman www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id
4. Surat elektronik dengan Alamat pengaduan@kkp.go.id
5. Telepon/ Whatsapp (081143101886);
6. Surat Non elektronik ditujukan kepada TPP Kementerian kelautan dan pengaduan secara langsung (Tatap Muka)
7. Aplikasi Sipayangka.

B. HASIL PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I TAHUN 2025

Rincian jumlah laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu periode Januari-Juni 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Jumlah Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025

No	Periode	Media Pengaduan					Jumlah
		SP4N Lapor	Aplikasi Sipayangka	Kotak Pengaduan	Email	Call Center	
1	Januari	0	0	0	0	41	41
2	Februari	0	0	0	0	46	46
3	Maret	0	0	0	0	16	16
4	April	0	0	0	0	7	7
5	Mei	0	0	0	0	41	41
6	Juni	0	0	0	0	31	31
	Jumlah	0	0	0	0	182	182

Pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu Periode Januari-Juni 2025 adalah sebagai berikut:

1. SP4N LAPOR

Berdasarkan pemantauan dari Admin LAPOR BPBAT Tatelu selama Semester I tahun 2025 tidak ada pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR.

2. Kotak Pengaduan Masyarakat BPBAT Tatelu

Selama periode Januari-Juni 2025 tidak ada pengaduan yang disampaikan melalui kotak pengaduan di ruang pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu.

3. Aplikasi Sipayangka

Pengaduan yang disampaikan secara online melalui aplikasi Sipayangka selama Semester I tahun 2025 belum terdata, dikarenakan aplikasi Sipayangka masih ada kendala dalam penyajian datanya.

4. Email (bpbat.tatelu@kkp.go.id)

Tidak ada pengaduan yang disampaikan melalui email.

5. Call Center/Whatsapp (081143101886)

182 pengaduan yang disampaikan melalui WhatsApp

C. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

1. Evaluasi

Pengaduan yang masuk ke Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu pada Semester I tahun 2025 adalah sebanyak 182. Hasil evaluasi terhadap penanganan pengaduan di BPBAT Tatelu Semester I tahun 2025 adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Dari sisi Sumber Daya Manusia, BPBAT Tatelu telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan Dirjen Perikanan Budi Daya Nomor 83 tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup Ditjen Perikanan Budi Daya. Tim Penanganan Pengaduan BPBAT Tatelu telah melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan. Tim Penanganan Pengaduan telah melakukan pengelolaan media pengaduan yang tersedia di BPBAT Tatelu yaitu kotak pengaduan, aplikasi Sipayangka dan aplikasi LAPOR. Admin LAPOR telah berkoordinasi dengan pengelola aplikasi Sipayangka untuk menginput permintaan informasi yang disampaikan melalui aplikasi Sipayangka untuk diinput ke dalam aplikasi LAPOR. Tidak ditemukan kendala dari sisi SDM terkait penanganan pengaduan Semester I tahun 2025.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pengaduan masyarakat telah tersedia, dikelola dan dilakukan pemantauan secara berkala. Tidak ada kendala atau masalah dalam pengelolaan media pengaduan yang telah tersedia.

c. Mekanisme Penanganan Pengaduan

Mekanisme penanganan pengaduan telah dilakukan penanganan pengaduan sesuai dengan SOP yang berlaku. Tidak ditemukan kendala dalam penanganan pengaduan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

2. Rekomendasi dan Rencana Tindaklanjut

Dari hasil evaluasi penanganan pengaduan Semester I tahun 2025 sejauh ini telah berjalan dengan baik. Namun untuk lebih mengenalkan kepada masyarakat terkait media pengaduan masyarakat di BPBAT Tatelu, perlu dilakukan sosialisasi kembali terkait media pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan baik berupa permintaan informasi, konsultasi ataupun keluhan kepada BPBAT Tatelu.

3. Tindaklanjut Hasil Evaluasi Periode Sebelumnya

Rekomendasi dari hasil monev periode sebelumnya adalah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Tahun 2025. Rekomendasi tersebut telah ditindaklanjuti dengan Keputusan Dirjen Perikanan Budidaya Nomor 83 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Lingkup DJPB tahun 2025.

V. PENUTUP

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu tidak terlepas dari interaksi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Interaksi tersebut seringkali menimbulkan peluang terjadinya kesalahan yang mempengaruhi profesionalitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

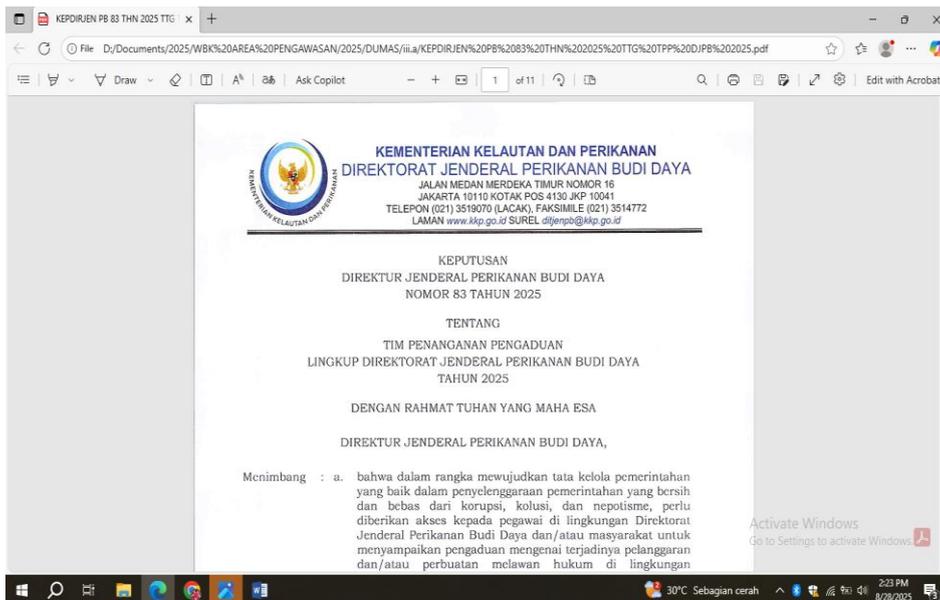
Menyadari hal tersebut, Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu telah menyediakan berbagai sarana/media pengaduan yang dapat menjadi media komunikasi masyarakat yang ingin menyampaikan aduan/keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu.

Dengan terintegrasinya sistem pengaduan masyarakat di Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui website www.lapor.go.id, seluruh proses penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara terbuka dan transparan, seluruh prosesnya dapat dikontrol oleh masyarakat.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi bagian informasi dan tambahan dokumen kinerja Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu Tahun 2025 dalam mendukung pelaksanaan pembangunan zona integritas menuju WBK/WBBM khususnya pada bidang penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

VI. LAMPIRAN

1. Print Screen Surat Penetapan Tim Pengaduan

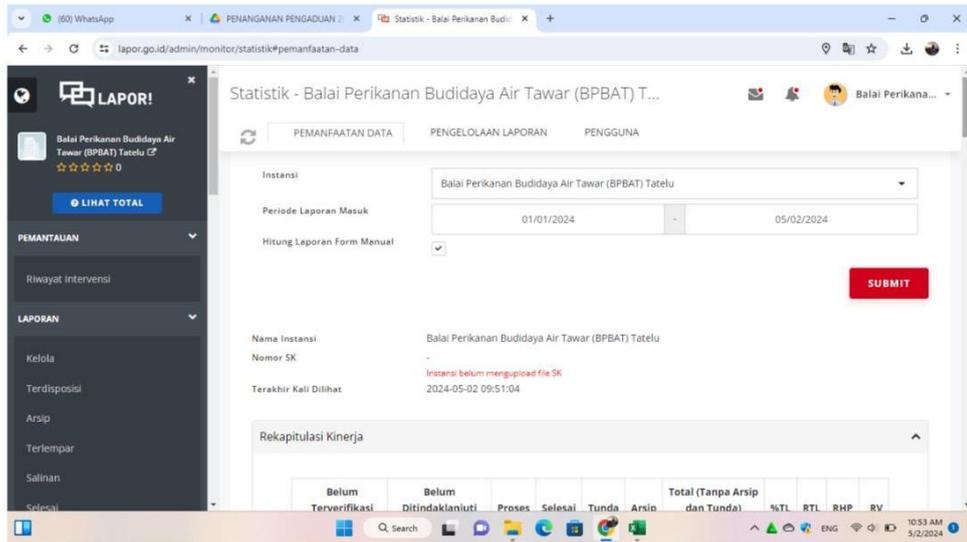


The screenshot shows a PDF document with two tables listing members of the complaint handling teams. The first table is for the 'Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu' and the second is for the 'Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin'. Each table lists the member's name, NIP, position, and role within the team.

5. Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu			
NO	NAMA/NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Jasmin Jovial Watung, S.Pi NIP. 19720404 200003 1 006	Kepala Subbagian Umum	Ketua
2.	Apolonia Benediktha, S.St.Pi NIP. 19810216 200604 2 034	Analisis Akuakultur Ahli Muda	Anggota
3.	Joice Wolter Augustinus Liud, S.Pi NIP. 19730415 200003 1 005	Teknisi Akuakultur Mahir	Anggota
4.	Deivi Silvana K, S.Pi NIP. 19761217 200312 1 001	Teknisi Akuakultur Mahir	Anggota
5.	Solihin NIP. 19810811 200201 1 001	Pranata Humas Pelaksana Lanjutan	Anggota
6.	Lodwyk Wakkary, S.Sos., M.A.P NIP. 19740515 200212 1 003	Pengelola BMN	Admin SP4N-LAPOR

6. Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin			
NO	NAMA/NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Puji Widodo NIP. 19790117 200212 1 003	Analisis Akuakultur Ahli Muda	Ketua
2.	Arief Rochman, S. Pi NIP. 19710527 200212 1 001	Analisis Akuakultur Ahli Muda	Anggota
3.	Andri Hariyadi, S.Si NIP. 19840628 200901 1 002	Analisis Akuakultur Ahli Muda	Anggota

2. Print Screen Aplikasi SPAN Lapor



3. Print Screen Sarana Kotak Pengaduan



4. Print Screen Aplikasi Sipayangka



5. Print Screen Pengaduan melalui Call Center/WhatsApp

