



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I 2026

SPPMHKP PADANG

I. PENDAHULUAN

STASIUN PPMHKP PADANG dalam rangka membangun zona integritas untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan STASIUN PPMHKP PADANG telah menetapkan Penanganan pengaduan masyarakat pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (SPPMHKP) Padang sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penanganan pengaduan masyarakat secara umum bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan organisasi dari sudut pandang sesama personil STASIUN PPMHKP PADANG, sekaligus mencari solusi dan inovasi di bidang pelayanan publik.

Sejalan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut maka diperlukan adanya monitoring dan evaluasi (Monev) secara triwulan terhadap penanganan pengaduan masyarakat sekaligus memberikan rekomendasi kerja, memantau dampak hasil dan keluaran dari kegiatan untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran kegiatan telah dilaksanakan secara efektif. Hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa seluruh komponen telah berpartisipasi aktif melakukan pengaduan terkait peningkatan kualitas kinerja personil STASIUN PPMHKP PADANG dan mengurangi adanya tindak pelanggaran/ tindak kejahatan yang dilakukan personil STASIUN PPMHKP PADANG, hal ini menunjukkan telah adanya kesadaran serta kepedulian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta penegakan jalannya birokrasi yang bersih dan melayani di STASIUN PPMHKP PADANG.

II. PELAKSANAAN MONEV

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala setiap triwulan yang memuat rekomendasi kegiatan yang berjalan dilengkapi dengan hasil monev dan tindak lanjut penanganan masyarakat dan monev dan tindak lanjut terhadap SDM yang menangani pengaduan masyarakat. Laporan ini menjelaskan sejauh mana efektivitas kegiatan penanganan pengaduan dan identifikasi faktor-faktor pendukung ataupun penghambat yang dilakukan di STASIUN PPMHKP PADANG.

A. Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Hasil dari pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2026 (Januari s/d Maret 2026) memperoleh data sebagai berikut :

No	Mekanisme Pengaduan	Jumlah pengaduan
1	Pengaduan secara langsung	
	Pengaduan lisan ke Penanganan Pengaduan SKIPM Padang	1
2	Pengaduan Secara Tidak Langsung	
	Pengaduan melalui : e-Lapor.go.id, telepon/WhatsApp, e-mail, kotak pengaduan, Direct Message Instagram	1

B. Monev tim Penanganan pengaduan masyarakat

Setelah dilakukan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat oleh tim penanganan pengaduan masyarakat, maka dilakukan juga monitoring dan evaluasi oleh Plt. Kepala STASIUN PPMHKP PADANG terhadap SDM yang menangani pengaduan dari masyarakat untuk mengetahui apakah kegiatan penanganan pengaduan masyarakat sudah dijalankan sesuai dengan prosedur juga untuk peningkatan kinerja SDM yang menangani pengaduan dari masyarakat.

Berikut merupakan poin-poin yang dievaluasi terhadap tim penanganan pengaduan masyarakat

No	Poin Evaluasi	Tindak Lanjut	
		Ya	Tidak
1	Apakah pada bulan Januari s/d Maret 2025 terdapat pengaduan dari masyarakat?	✓	
2	Apakah pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti?	✓	

C. Monev terhadap prosedur pengaduan masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pengaduan masyarakat dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

No	Tahapan prosedur	Keterangan	Pelaksanaan
1	Masyarakat yang mengetahui adanya indikasi pelanggaran	Cukup Jelas	-
2	Mengajukan aduan kepada tim penanganan pengaduan masyarakat	Cukup Jelas	-
3	Informasi pengungkap fakta dirahasiakan	Cukup Jelas	-
4	Tim perjanganan pengaduan melakukan - tindak lanjut dengan mengumpulkan bukti dan keterangan	Cukup Jelas	-
5	Pemberian sanksi jika terbukti bersalah	Cukup Jelas	-

D. Monev terhadap sarana pengaduan masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap sarana pengaduan masyarakat dari beberapa media yang telah disosialisasikan kepada personil Stasiun PPMHKP Padang dan juga telah dijelaskan dalam prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan antara lain sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Keterangan
1	pengaduan melalui e-Lapor.go.id	-
2	Pengaduan melalui telepon/WhatsApp	-
3	Pengaduan melalui Email	-
4	Pengaduan melalui kotak pengaduan	-
5	Pengaduan langsung	1
6	Pengaduan Direct Message Instagram	1

Berikut saran dari pengguna jasa berdasarkan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdapat pada website SUSAN KPP di alamat <https://ptsp.kkp.go.id/skm/>

Data detail SKM untuk Triwulan 1 tahun 2026																							
id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Est	Nama_UPP	Nama_Layanan	Kelompok_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	
175328	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Laporan hasil uji mutu produk perikanan		P	P	46-60	SMA	P. UKKP		5	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	Dimasa yang akan datang Kiranya dapat diadakan pertemuan/pelatihan agar ilmu yang diserap/didapat bisa lebih berkembang seperti yang di
175025	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)		P	P	46-60	SMA	P. UKKP		4	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	Sebaiknya diadakan pelatihan untuk manajemen mutu bagi penyuluh pendamping dan pelaku usaha KP
174922	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)		K	L	25-45	SMA	swasta		5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	tidak ada kritik
171814	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)		K	L	46-60	SI	virausaha		5	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	Pelayanan yang diberikan sangat baik, sambutan yang ramah dan komunikasi yang efektif serta sangat friendly
171401	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)		K	L	25-45	SI	virausaha		5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	Pelayanan sangat bagus
171329	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)		P	L	46-60	SMA	P. UKKP		5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	Tidak ada kritik, maju terus untuk Stasiun PPMHKP Padang
171232	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)		K	P	25-45	SMA	swasta		5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	Bppmkip sangat bagus pelayanan
171220	1	2026	bmutu	Stasiun PPMHKP Padang	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)		K	L	25-45	SMA	swasta		5	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	tidak ada, no coment

E. Rekomendasi

Berdasarkan pemantauan selama Triwulan I tahun 2026, Stasiun PPMHKP Padang menerima pengaduan sebanyak 2 pengaduan. Salah satunya permintaan informasi terkait CBIB. Rekomendasi atas permasalahan tersebut adalah mensosialisasikan di media social terkait Produk Layanan Stasiun PPMHKP Padang yang dapat diakses oleh umum.

F. Tindak Lanjut Rekomendasi Monev Sebelumnya

Tindak lanjut rekomendasi monev sebelumnya adalah mensosialisasikan di media social terkait saluran pengaduan Stasiun PPMHKP Padang yang dapat diakses oleh umum.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil monev pengaduan masyarakat Triwulan I tahun 2026 dapat disimpulkan terdapat dua (2) pengaduan dari masyarakat kepada Stasiun PPMHKP Padang.

B. Saran

Agar format penyusunan laporan monev distandarkan agar adanya keseragaman disetiap laporan monev WBK Stasiun PPMHKP Padang.

Padang Pariaman, April 2026

Plt Kepala



Ira Susanti