



Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

TriwulanI

Tahun Anggaran 2025



Stasiun KIPM Mamuju



I. PENDAHULUAN

Stasiun KIPM Mamuju dalam rangka membangun zona integritas untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan Stasiun KIPM Mamuju telah menetapkan Penanganan pengaduan masyarakat pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Mamuju 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 SKIPM Mamuju, 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 menunjukan bahwa seluruh komponen telah berpartisipasi aktif melakukan pengaduan terkait peningkatan kualitas kinerja personil SKIPM Mamuju dan mengurangi adanya tindak pelanggaran/ tindak kejahatan yang dilakukan personil SKIPM Mamuju, hal ini menunjukan telah adanya kesadaran serta kepedulian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta penegakan jalannya birokrasi yang bersih dan melayani di Stasiun KIPM Mamuju.

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 KIPM Mamuju.

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 (Januari s/d Maret 2025) memperoleh data sebagai berikut :

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

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 Kepala SKIPM Mamuju 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 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 SKIPM Mamuju 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	- Tidak ada pengaduan melalui e-lapor.go.id
2	Pengaduan melalui telepon/WhatsApp	- Tidak ada
3	Pengaduan melalui Email	- Tidak ada pengaduan
4	Pengaduan melalui kotak pengaduan	- tidak ada pengaduan
5	Pengaduan langsung	- Permintaan informasi

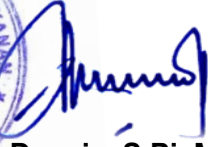
E. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan pemantauan selama triwulan I tahun 2025 penanganan pengaduan masyarakat di SKIPM Mamuju sudah berjalan dengan baik mendapatkan *feedback* yang baik dari pengguna jasa. Semoga semua personil SKIPM Mamuju tetap berkomitmen dalam meningkatkan kinerja dan kualitas dalam penanganan pengaduan masyarakat.

III. PENUTUP

Dari hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Pada Triwulan I (Januari s/d Maret 2025) dapat disampaikan bahwa secara keseluruhan tidak terdapat laporan pengaduan dari Masyarakat akan tetapi kita sebagai unit layanan akan tetap melaksanakan perbaikan-perbaikan yang lebih baik lagi Guna peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pada periode berikutnya SKIPM Mamuju perlu untuk melakukan sosialisasi berkala terkait informasi dan kanal pengaduan di media sosial Stasiun KIPM Mamuju. Personil SKIPM MAMUJU diharapkan untuk terus konsisten dengan kinerja personil bahkan peningkatan kinerja untuk meningkatkan kualitas kinerja personil dan pelayanan SKIPM MAMUJU.

Demikian Laporan ini dibuat semoga bermanfaat dan menjadi data dukung perbaikan dan peningkatan kinerja di Stasiun KIPM Mamuju dimasa mendatang.

**Kepala Stasiun KIPM Mamuju**

Darwis, S.Pi. MP.