

# LAPORAN

# MONEV DAN TINDAK LANJUT UNIT PENGELOLA DAN PENGADUAN TRIWULAN II 2024



BALAI KIPM TARAKAN

**BPP**  
**MHQP**  
Bring Safety through Quality

HUMAS  
BPPMHQP  
TARAKAN

BerAKHLAK  
BerAKHLAK  
BerAKHLAK

#2024  
KKP BEYOND

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas perkenannya Laporan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan untuk Periode Bulan Januari - Maret 2024 dapat diselesaikan. Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan PENGADUAN serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola dan Penanganan Balai KIPM Tarakan, bahwa kegiatan pengaduan masyarakat telah diimplementasikan.

Dalam upaya mewujudkan pemerintah yang bersih (clean goverment) dan baik (good goverment) adanya layanan pengaduan merupakan salah satu hal penting yang harus diterapkan. Oleh karena itu Balai KIPM Tarakan telah menetapkan kebijakan terkait hal tersebut untuk seluruh masyarakat pengguna layanan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balai KIPM Tarakan sehingga diperlukan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi terkait penerapannya. Semoga laporan kegiatan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan tolak ukur dalam pelaksanaan kegiatan pengaduan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

Tarakan, 08 Juli 2024

Kepala



M. Roy Pahlavi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan zona integritas yang dicanangkan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tarakan (BKIPM Tarakan) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi BKIPM Tarakan. Pembangunan zona integritas dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit Eselon I di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat/ pengguna jasa.

Pengaduan Masyarakat adalah informasi/ pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan atau lembaga, pegawai di lingkungan Balai KIPM Tarakan atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atau pelaksanaan tugas dan fungsi Balai KIPM Tarakan, baik yang dilakukan pegawai, atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Balai KIPM Tarakan atau keluhan kepada Balai KIPM Tarakan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau mengabaikan kewajiban oleh pegawai di lingkungan Balai KIPM Tarakan. Pengaduan masyarakat adalah merupakan umpan balik dari masyarakat dimana pelayanan kepada masyarakat perlu menumbuhkembangkan iklim keterbukaan didalam penyelesaian pengaduan maka setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi dan ditangani dengan serius

### **B. Tujuan**

Adapun tujuan Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan di Balai KIPM Tarakan adalah untuk :

1. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan yang masuk ke Balai KIPM Tarakan
2. Mengetahui apakah pengaduan yang masuk ke Balai KIPM Tarakan ditangani sesuai alur penanganan pengaduan yang telah ditetapkan
3. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditelaah kebenarannya dan dicari bukti bukti pendukungnya
4. Mengetahui apakah hasil telaah atas pengaduan telah disampaikan kepada kepala Balai KIPM Tarakan
5. Mengetahui apakah pengaduan sudah ditindaklanjuti.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan ini adalah terkait kegiatan penanganan dan pengelolaan layanan pengaduan lingkup Balai KIPM Tarakan.

### **D. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 48/PERMEN/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 92/MEN/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2014 tentang Pedoman Pengawasan Intern Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMENKP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8/KEPMENKP/2014 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 53/KEPMENKP/SJ/2016 tentang Sekretaris Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

7. Keputusan Keputusan Kepala BKIPM Nomor : 22/KEP-BKIPM/2017 tentang Penanganan Pengaduan Lingkup Badan, Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
8. Surat Tugas Kepala Balai KIPM Tarakan Nomor : 86/06.0/KP.440/I/2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

## BAB II

### PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan pelaporan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan dilaksanakan pada :

- Hari : Senin  
Tanggal : 08 Juli 2024  
Tempat : Aula Lt. III Balai KIPM Balikpapan  
Peserta : Unit Penanganan dan Pengelolaan Balai KIPM Tarakan  
Acara : Laporan Penanganan dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Balai KIPM Tarakan

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan pengecekan data pada seluruh saluran – saluran pengaduan yang tersedia meliputi : website,whatsapp, kotak pengaduan, surat elektronik dan telepon. Dari rekaman rekaman yang ditemukan kemudian dianalisa dan dilaporkan.



### BAB III

#### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

##### A. PENANGANAN DAN PENGELOLAAN PENGADUAN BERDASARKAN SALURAN PENGADUAN

Penanganan dan pengelolaan pengaduan berdasarkan rekaman data pada saluran saluran pengaduan yang tersedia waktu April - Juni 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Data Pengaduan Masyarakat pada Balai KIPM Tarakan

No	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Web E-Complain : kkp.go.id/bkipmtarakan / lapor.go.id	0
2	Tatap Muka : Datang Langsung Kantor	2
3	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0
4	Hotline Service : WA/Phone 08524732245 / 085787092674	0
5	Surat Elektronik : ski_juata@yahoo.com	0
6	Telpon/Faximile : (05551) 35803	0
<b>Total</b>		<b>2</b>

Tabel 2. Data Pengaduan Masyarakat pada Balai KIPM Tarakan dalam (%)

No	Sarana Pengaduan	Jumlah pengaduan	Persentase
1	Web E-Complain : : kkp.go.id/bkipm/Balai KIPM Tarakan/ lapor.go.id	0	-
2	Tatap Muka : Datang Lansung	2	20 %
3	Kotak Pengaduan : Pengisian Form Pengaduan	0	-
4	Hotline Service : WA/Phone 08524732245 / 085787092674	0	-
5	Surat Elektronik : ski_juata@yahoo.com	0	-
6	Telpon/Faximile : (05551) 35803	0	-
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>20 %</b>

Tabel 3. Status Pengaduan Masyarakat pada Balai KIPM Tarakan dalam (%)

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Prosentase
1.	Selesai	2	20%

Berdasarkan data diatas pada bulan April - Juni Tahun 2024 terdapat 2 pengaduan dari seluruh saluran pengaduan yang tersedia. Namun upaya untuk membuka kesempatan dalam melakukan pengaduan tetap ditingkatkan sehingga akan bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan Balai KIPM Tarakan dari sudut pandang masyarakat / pengguna jasa sekaligus mencari solusi dan inovasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Tarakan. Data pengaduan pada Bulan April - Juni Tahun 2024 sebanyak 2 laporan pengaduan telah ditindaklanjuti hingga selesai.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pada Bulan April - Juni Tahun 2024 terdapat 2 pengaduan yang diterima oleh petugas penerima pengaduan. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan dimana kanal-kanal saluran pengaduan belum dikelola secara optimal dan direkomendasikan agar dilakukan sosialisasi pengelolaan dan penanganan pengaduan terhadap seluruh pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat/pengguna jasa. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Balai KIPM Tarakan.