

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLEBLOWING SYSTEM

SEMESTER I TAHUN 2025

88
**PENGADUAN/
KONSULTASI**



SALURAN PENGADUAN DITJEN PDSPKP

☎ 085210172270 (Layanan Raiser), 081383532535 (Perizinan Subsektor Pengolahan Ikan), 082211070291 (Perizinan Subsektor Pemasaran Ikan) atau 081211116353 (Perizinan Berusaha Jasa Pasca Panen)

✉ pengaduanpdspkp@gmail.com

🌐 www.lapor.go.id atau www.wbs.kkp.go.id

📍 Tim Penanganan Pengaduan GMB III Lantai 15

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

NOTA DINAS
NOMOR 632/DJPDSPKP.1/TU.140/II/2025

Yth. : Inspektur V
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal PDSPKP
Hal : Penyampaian Rekap Penanganan Pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Januari 2025
Lampiran : 2 (dua) berkas
Tanggal : 6 Februari 2024

Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan KKP, bahwa Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Eselon I perlu menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada TPP Kementerian. Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan rincian hasil penanganan pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Januari 2025 sebagai berikut:

Unit Kerja	Permintaan Informasi	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aspirasi	Total	Status
Pusat	8	2	-	3	13	Tuntas
UPT	12	-	-	1	13	Tuntas
Total	20	2	-	4	26	Tuntas

Berdasarkan matriks dimaksud terdapat total 26 (dua puluh enam) pengaduan/konsultasi yang disampaikan melalui beberapa saluran dan sudah seluruhnya diinput pada <https://www.lapor.go.id/>. Adapun rekapitulasi saluran pengaduan yang digunakan, yaitu:

Unit Kerja	Aplikasi LAPOR	Tatap Muka/ PTSA	Whatsapp	Email	Kotak Pengaduan	Pesan Singkat	Instagram	Total
Pusat	-	6	6	-	-	-	1	13
UPT	-	-	-	6	-	-	7	13
Total	-	6	6	6	-	-	8	26

Berikut kami sampaikan juga Laporan Penanganan Pengaduan pada UPT BBP3KP (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Machmud

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA DITJEN PDSPKP
PERIODE BULAN JANUARI TAHUN 2025

No	ID Tracking	Jenis Pengaduan	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu			Penanganan		
							Nama	Email	No HP	Verifikator	Penelaah	
1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	
1	8609101	Permintaan Informasi Syarat	Whatsapp	7 Januari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan sertifikat workshop pempek HPI	Umi Salamah		085269124441	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah
2	8609146	Permintaan Informasi Syarat	Instagram	25 Januari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan persentase kandungan ikan pada bakso ikan	Bollubolo			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Bakso Ika
3	8609171	Masukan terkait Layanan	Tatap Muka/PTSA	11 Januari 2025	Aspirasi	Bahan baku untuk pengalengan ikan terutama cakalang beberapa bulan ini sulit diperoleh	Martin PT. Lautindo Synergy Sejahtera		081131119009	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	- Perlu dipikirkan musim atau - Akan berkesinambungan dan dinamis produksi
4	8609196	Masukan terkait Layanan	Tatap Muka/PTSA	11 Januari 2025	Aspirasi	Izin edar untuk produk pengalengan ikan prosedurnya lama	Leo Ronan PT. Karya Murni Sukses		081357433969	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	- Produk yang tinggi, akan di
5	8609216	Masukan terkait Layanan	Tatap Muka/PTSA	11 Januari 2025	Aspirasi	List EU approval number belum diupdate sehingga tidak dapat mengekspor ke UE	Sumardi PT. Blue Ocean Foods Indonesia		081327966222	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	- Proses up - UPI agar yang dibuk
6	8609346	Pemeliharaan Sarana /Prasarana	Tatap Muka/PTSA	4 Januari 2024	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Rumput sekitar halaman raiser sudah agak tinggi, mohon bantuannya untuk dipangkas/pemotongan	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Akan segera kami koordin
7	8609351	Pemeliharaan Sarana /Prasarana	Tatap Muka/PTSA	10 Januari 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Mohon bantuan saluran air pembuangan di area sekitar area liar, ketika hujan sering terjadi banjir, mohon bantuan untuk mengatasi masalah di saluran pembuangan air area gedung raiser 1.	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Akan segera kami koordin
8	8609376	Pemeliharaan Sarana /Prasarana	Tatap Muka/PTSA	24 Januari 2025	Permintaan informasi	Kami terkendala dalam hal pemasaran dan penjualan ikan hias di raiser 1, kami mengalami penurunan hingga 70% dari omset sebelumnya, kendala utama adalah terkait pintu masuk akses ke raiser 1.	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Melakukan
9	8609506	Permintaan Informasi Syarat	Whatsapp	15 Januari 2025	Permintaan informasi	pelaku usaha ingin mengajukan sertifikat standar untuk kbli 10293, bagaimana prosesnya dan apa saja persyaratannya.	Dwi Indah (Nam Kyung Korea)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	perusahaan mengajukan saat ini in 10293, u antar
10	8609511	Permintaan Informasi Syarat	Whatsapp	16 Januari 2025	Permintaan informasi	pertanyaan terkait kewajiban melaporkan laporan kegiatan usaha (LKU) setiap 6 bulan setelah sertifikat standar terbit	Haris Danu (Hanla Washing)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	laporan ke pelaku u sertifi
11	8609516	Permintaan Informasi Syarat	Whatsapp	17 Januari 2025	Permintaan informasi	Permintaan terkait dokumen persyaratan untuk verifikasi sertifikat standar	Agus (Sea Six Energy)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	pemberian verifikasi rencana u
12	8609551	Permintaan Informasi Syarat	Whatsapp	20 Januari 2025	Permintaan informasi	pertanyaan terkait ketentuan klaim kandungan gizi seperti tinggi omega 3 dari kkp	Farah Reza			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	kkp ti pencant ken mencant sesuai den

13	8609566	Permintaan Informasi Syarat	Whatsapp	22 Januari 2025	Permintaan informasi	pertanyaan terkait hasil verifikasi awal terhadap rencana usaha yang diajukan untuk kblb 46324	Olivia (Dunia Hijau)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	penjelasan diperbaiki - lamp - penjel
14	8594056	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Email	07 Januari 2025	Permintaan informasi	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian dan Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan BBP3KP di Jakarta Kami sampaikan surat permohonan kunjungan yang direncanakan pada tanggal 15 Januari 2025 sebagaimana terlampir. Terimakasih	Raden Cibex	radencibex@gmail.com	085674664743	Admin UPT	BBP3KP	Baik surat kami terus di tin
15	8594061	Informasi Magang/ PKL	Email	10 Januari 2025	Permintaan informasi	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP), di tempat. Dengan hormat, Bersama email ini, kami dari Program Studi Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro mengajukan permohonan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atas nama mahasiswa Ginanti Nur Khalizah, Haikqal, dan Mohamad Ihsan Fadil yang direncanakan untuk dilaksanakan pada tanggal 13 Januari 2025 – 2 Februari 2025. Namun, kami siap menyesuaikan jadwal sesuai ketentuan yang berlaku di BBP3KP. Sebagai bagian dari kelayakan administrasi, berikut dokumen yang kami lampirkan: 1. Surat permohonan resmi dari fakultas/program studi. 2. Data diri mahasiswa. 3. Jadwal dan rencana kegiatan PKL. Kami berharap permohonan ini dapat dipertimbangkan. Atas perhatian dan kerja sama, kami mengucapkan terima kasih. Salam Hormat (Velicia Stiefany Nikijuluw) WA - 0857 7753 6049 TELP - 0895 2718 1166	Ginanti Nur Khalizah	ginantinurkhalizah@gmail.com	0813827387738	Admin UPT	BBP3KP	Baik kak, kami terpeserta P informasi
16	8594066	Informasi Magang/ PKL	Email	20 Januari 2025	Aspirasi	Selamat Sore, Bapak/Ibu Perkenalkan nama saya Velicia Stiefany Nikijuluw, sini saya Bermaksud ingin melamar sebagai Arsip di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Jakarta Sebagai bahan pertimbangan saya kirimkan berkas surat lamaran & CV. Saya berharap Bapak/Ibu dapat memberikan kesempatan kepada saya pribadi untuk bisa menceritakan pengalaman, kemampuan dan keahlian yang saya miliki secara detail. Terimakasih Bapak/Ibu. Salam Hormat (Velicia Stiefany Nikijuluw) WA - 0857 7753 6049 TELP - 0895 2718 1166	Velicia Stiefany	veliciastiefany@mail.com	089527181166	Admin UPT	BBP3KP	Selam keterlamb terkait dimaksu mengiri Sekretar @ditjer memiliki v nanti pengajuan u S

17	8594076	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Email	21 Januari 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi, Perkenalkan saya Artsoneta dari UPT Laboratorium Kesehatan Dan Kalibrasi Provinsi Kalteng.. Ini menanyakan apakah BBP3KP melaksanakan PME untuk pemeriksaan mikrobiologi identifikasi Salmonella, E. coli, Bacillus cereus, Vibrio cholera, Shigella dan bakteri pencemar makanan lainnya. Mohon infonya jika ada dan juga jadwal PME, Tks Terimakasih untuk bantuannya Salam sehat selalu, Artsoneta V	Artsoneta Vivaneli	vivit@sutomo24.net	085768376477	Admin UPT	BBP3KP	Se Untuk info sudah kami Mohon ditu
18	8594081	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Email	23 Januari 2025	Permintaan informasi	Yth, Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Selamat pagi, Saya dengan Danuarta Sandy dari CV Libra Food Services, mohon dibantu untuk mengirimkan estimasi biaya sertifikasi SNI dengan keterangan sebagai berikut: Jenis Produk: Tuna dalam Kemasan Kaleng Nama Produk: 1. DONGWON - Fiery Hot Tuna 2. DONGWON - Tuna with Korean BBQ Sauce Nama Pabrik: DONGWON F&B Changwon Factory 201, Nammyeon-ro, Sedi Changwon-si, Gyeongsang, m-u. Republic of Korea Berikut kami lampirkan Desain label produk dan NIB RBA. Mohon untuk dapat dibantu, Terima Kasih Sincerely, Danuarta Sandy, Registration Department CV. LIBRA FOOD SERVICE Jl. Bandengan Raya No. 21 - DKI JAKARTA	Danuarta Sandy CV. LIBRA FOOD SERVICE	danuartasandy2@gmail.com	085886765779	Admin UPT	BBP3KP	Se Untuk pe kami te sertifika dihubun t
19	8594101	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Email	23 Januari 2025	Permintaan informasi	Assalamu'laikum pak/bu Selamat siang, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya Saya Riski Hasibuan mahasiswa tingkat akhir Universitas Jambi. Tujuan saya menghubungi bapak/ibu izin menanyakan, apakah sekiranya pihak Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan menyediakan stok sampel kultur Bakteri penyakit infeksi pada ikan, yaitu bakteri "Aeromonas caviae" Apakah sekiranya pihak Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan menyediakan stok tersebut pak/bu? Mohon maaf apabila ada kesalahan kata Terimakasih	Risky Hasibuan	riskyhasibuan200@gmail.com	081347568843	Admin UPT	BBP3KP	Se Untuk info sudah kami Mohon ditu Se Untuk info sudah kami Mohon ditu

20	8594216	Informasi Magang/ PKL	Instagram	05 Januari 2025	Permintaan informasi	Hallo min izin bertanya apa disini menerima anak magang ?	Rei	reinata@gmail.com	087875674833	Admin UPT	BBP3KP	Calon pes dapat me dari fakul ditujukl denga 2.Rencana 3.Data nara Surat bis email bbb BBP3KP fa juga deng BBP3KP di J
21	8594136	Informasi Magang/ PKL	Instagram	08 Januari 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi, mohon izin bertanya apakah ada info magang untuk bagian lab di bbb3kp ? Terima kasih. Siap terimakasih atas informasinya kak.	Png.whoami	png.whoami@gmail.com	088878477489	Admin UPT	BBP3KP	Calon pes dapat me dari fakul ditujukl denga 2.Rencana 3.Data nara Surat bis email bbb BBP3KP fa juga deng BBP3KP di J
22	8594151	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	13 Januari 2025	Permintaan informasi	Apa saja pelayanan public yang ada di BBP3KP ? Selamat siang, saya ingin bertanya apakah ada becekkan sel kumotofor ikan mus di disana ? Baik kak terimakasih banyak atas informasinya	Cangci.menn	cangci.menn@gmail.com	081398574884	Admin UPT	BBP3KP	BBP3KP me 1.Sertif 2.Pengu 3.Inkul Kelautan 4. 5.Pelaya Pengol 6.Mobil A ----- Mohon ma Lab Bl -----

23	8594181	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Instagram	13 Januari 2025	Permintaan informasi	Apa saja pelayanan public yang ada di BBP3KP ? ----- Selamat siang admin, sebelumnya apakah bisa dilakukan uji kromotofor disini ? terima kasih sebelumnya ----- Baik, terima kasih infonya Sebelumnya mau bertanya lagi ibu/bapak, kira-kira pengujian kromotofor bisa dilakukan dimana ya ? ----- Baik, terima kasih	lintanggg	lintanggg@gmail.com	0878776748757	Admin UPT	BBP3KP	BBP3KP me	1. Serti 2. Pengu 3. Inku Kelautan 4. 5. Pelaya Pengol 6. Mobil A ----- Mohon ma Lab Bl ----- Mimin juga bisa
24	8594201	Informasi Magang/ PKL	Instagram	16 Januari 2025	Permintaan informasi	Halo admin selamat sore, izin bertanya apakah ada kesempatan magang yang dibuka bagi mahasiswa? Selain itu, apakah ketentuan magang yang terdapat di highlight masih berlaku? ----- Baik kak, terima kasih	Rahmah	raishnurul@gmail.com	085674859834	Admin UPT	BBP3KP	BBP3KP me	Calon pes dapat me dari fakul ditujukl denga 2. Rencana 3. Data nara Surat bis email bbb BBP3KP fa juga deng BBP3KP di J
25	8594206	Informasi Magang/ PKL	Instagram	20 Januari 2025	Permintaan informasi	Halo selamat pagi, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya saya Nadilla, izin bertanya perihal penelitian untuk skripsi apakah ada persyaratan khususnya ? ----- Baik kak terima kasih atas informasinya	Ayy	Ndlry29@gmail.com	08578394875	Admin UPT	BBP3KP	BBP3KP me	Calon pes dapat me dari fakul ditujukl denga 2. Rencana 3. Data nara Surat bis email bbb BBP3KP fa juga deng BBP3KP di J

26	8594216	Informasi Magang/ PKL	Instagram	18 Januari 2025	Permintaan informasi	Assalamualaikum pak/bu, selamat sore. Izin bertanya, apakah di BBP3KP bisa melamar magang untuk konversi SKS selama 1 semester kuliah ?	Rafi avtanta	avtanta@gmail.com	085676577653	Admin UPT	BBP3KP	Calon pes dapat me dari fakul ditujukl denga 2. Rencana 3. Data nara Surat bis email bbg BBP3KP fa juga deng BBP3KP di J
----	---------	-----------------------	-----------	-----------------	----------------------	---	--------------	-------------------	--------------	-----------	--------	--

Laporan

PENANGANAN PENGADUAN

Januari 2025



**Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

**Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat
di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan
Perikanan Bulan Januari 2025**



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karuniaNya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan bulan Januari 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini BBP3KP. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. BBP3KP sebagai instansi yang berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan. Oleh karena itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Jakarta, Februari 2025

Kepala BBP3KP,



Dr. Trisna Ningsih, A.Pi, S.Pi, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
2.1. Definisi.....	3
2.2. Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan.....	6
2.5. Saluran Pengaduan.....	7
2.6. Tim Penanganan Pengaduan.....	8
2.7. Mekanisme Pengaduan.....	9
BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISTHE BLOWER SYSTEM.....	11
3.1. Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistle Blower</i>	11
3.2. Pertanyaan Masyarakat.....	11
3.3. Tindak Lanjut.....	20
BAB IV KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Kelautan dan Perikanan. Reformasi birokrasi 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.

Namun demikian, dalam upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai UPT Ditjen Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Kelautan dan Perikanan agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BBP3KP telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN- KP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.68/PERMEN-KP/2020 tanggal 24 Februari 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
- 5) Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 44 Tahun 2024 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan
- 6) Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.293/BBP3KP/KP.440/I/2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai/ *Whistleblower* dan masyarakat) di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan kepada Kepala BBP3KP selaku Penanggungjawab Tim Penanganan Pengaduan BBP3KP atas pelaksanaan program/kegiatan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

- 1) Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2013 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- 3) Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TPPWPM adalah tim yang berada pada Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan KKP yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas TPPWPM;
- 4) Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan adalah unit kerja setingkat Eselon II di Lingkungan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 5) Website, tatap muka, surat, surat elektronik, aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 dan atau telepon/faksimili adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

2.2. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;

- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alihtugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam penanganan laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat;
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi

2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan

Penerima pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi :

- 1) Apa materi aduannya (What);
- 2) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
- 3) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
- 4) Dimana materi aduan tersebut terjadi (where); dan
- 5) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).

Adapun bentuk pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) Perbuatan melawan hukum, memperkaya diri orang/badan lain yang merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 2) Menyalahgunakan kewenangan karena jabatan/kedudukan yang dapat merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 3) Penggelapan dalam jabatan;

- 4) Pemerasan dalam jabatan;
- 5) Tindak pidana yang berkaitan dengan pemborongan;
- 6) Delik gratifikasi;
- 7) Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 8) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian.

2.5. Saluran Pengaduan

Tim Penanganan pengaduan mengelola pengaduan melalui :

- 1) Website lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat : <https://kkp.go.id/djpdspkp/bbp3kp>
- 2) Tatap muka
Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* penanganan pengaduan dengan alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 3) Surat
Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 4) Surat elektronik
Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik (e-mail) ke alamat : pengaduan.bbp3kp@kkp.go.id dan bbp3kp@kkp.go.id
- 5) Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 021-84998429 dan 021-84997969 dan faksimili ke nomor : 021-84999360
- 6) Aplikasi SP4N LAPOR!
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang terdapat di website BBP3KP
- 7) Aplikasi *Whistle Blower*.
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi Whistle Blower yang terdapat di website BBP3KP.

2.6 . Tim Penanganan Pengaduan

Telah dibentuk tim penanganan pengaduan berdasarkan Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.293/BBP3KP/KP.440/I/2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai / *Whistleblower* dan masyarakat) di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan dengan susunan seperti tabel di bawah.

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggungjawab	Dr. Trisna Wongsini, A.Pi, S.Pi, M.Si
2.	Ketua	Erwin Maulana
3.	Sekretaris	Dania Dyanayanti Putri
4.	Anggota	Dwi Fajariyanti Levina Rini Riani Rezki Muflih Solikin
5.	Petugas Helpdesk Admin Penghubung	Erwin Maulana

Tim Penanganan Pengaduan tersebut mempunyai tugas sebagai berikut :

1) Ketua :

- Menkoordinasikan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan;
- Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower*; dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan kepada Penanggung jawab Tim Pengaduan.

2) Sekretaris :

- Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima berupa muatan pengaduan serta kelengkapan dokumen atau bukti pendukung lainnya;
- Menetapkan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi.

- 3) Anggota :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Mengumpulkan informasi dan data mengenai kebenaran pengaduan;
 - d. Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
 - e. Menyampaikan hasil kajian kepada Sekretaris dan Ketua;
- 4) Petugas *Help Desk* bertugas menerima dan mencatat pengaduan.

2.7. Mekanisme Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, serta SOP pelayanan pengaduan masyarakat nomor B.1003/ITJ.5/OT.310/IX/2021.

Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut:

- a) Menerima pengaduan melalui sarana pengaduan;
- b) Menerima berkas pengaduan ke Anggota TPP UPT untuk dilakukan telaah serta pengumpulan bahan serta keterangan;
- c) Melaporkan hasil bahan telaah atas pengaduan kepada ketua TPP UPT, apabila pengaduan tersebut logis maka akan dilakukan tindak lanjut; dan
- d) Mendokumentasikan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan tersebut.

Whistleblower adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya. Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai *Whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan.

Adapun perlindungan tersebut antara lain :

- a) Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
- b) Memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- c) Memberikan bantuan hukum;

- d) Meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang;
- e) Perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian;
- f) Memperoleh jaminan untuk tidak dikucilkan, tidak ditelantarkan, dan tidak dimutasi atau demosi;
- g) Memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan;

Memperoleh perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

DRAFT

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLE BLOWER SYSTEM*

3.1 Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blower System*

3.1.1. Website dan Media Sosial

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui website dan media sosial.

3.1.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.1.3. Surat

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat.

3.1.4. Surat Elektronik

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat elektronik.

3.1.5. Telepon

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.1.6. Aplikasi LAPOR

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi lapor.

3.1.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi *whistle blower*.

3.1.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pengaduan di ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.

3.2. Pertanyaan Masyarakat.

3.2.1. Media Sosial

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui medsos.



Gambar. 1 Rekap pengaduan Januari 2025 yang ditampilkan pada Medsos

Terdapat 7 (tujuh) pertanyaan dari masyarakat melalui media sosial perihal permintaan informasi terkait praktek kerja lapangan dan magang, sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Instagram	Rei Reinnaaaa99	Permohonan magang	05 Januari 2025	Hallo min izin bertanya apa disini menerima anak magang ?	06 Januari 2025	Pagi kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informas. 1. Data Mahasiswa 2. Rencana atau jadwal PKL/Penelitian, dan 3. Data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkp.go.id, atau melalui BBP3KP fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880.
2.	Instagram	Png.whoami	Permohonan magang	08 Januari 2025	Selamat pagi, mohon izin bertanya apakah ada info magang untuk bagian lab di bbp3kp ? Terima kasih. Siap terimakasih atas informasinya kak.	08 Januari 2025	Pagi kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informas. 1. Data Mahasiswa 2. Rencana atau jadwal PKL/Penelitian, dan 3. Data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkp.go.id, atau melalui BBP3KP fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880.
3.	Instagram	Cangci.menn	Pelayanan BBP3KP	13 Januari 2025	Apa saja pelayanan public yang ada di BBP3KP ? ----- ----- Selamat siang, saya izin bertanya apakah bisa melakukan pengecekan sel kromotofor ikan mas koki disana ?	13 Januari 2025	BBP3KP memiliki pelayanan public antara lain adalah : 1. Sertifikasi Produk Kelautan dan Perikanan. 2. Pengujian Produk Kelautan dan Perikanan. 3. Inkubasi Bisnis Inovasi Produk Kelautan dan Perikanan (Inbis Invapro-KP).

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					----- Baik kak terimakasih banyak atas informasinya -----		4. Bimbingan Teknis. 5. Pelayanan Penggunaan Peralatan Pengolahan dengan Skema PNBK. 6. Mobil Alih Teknologi Informasi (ATI). 7. Perpustakaan. ----- Siang kak Mohon maaf, untuk cek sel kromotofor di Lab BBP3KP belum bisa ya kak.. ----- Sama-sama kak
4.	Instagram	lintanggg	Pelayanan BBP3KP	13 Januari 2025	Apa saja pelayanan public yang ada di BBP3KP ? ----- Selamat siang admin, sebelumnya apakah bisa dilakukan uji kromotofor disini ? terima kasih sebelumnya ----- Baik, terima kasih infonya Sebelumnya mau bertanya lagi ibu/bapak, kira-kira pengujian kromotofor bisa dilakukan dimana ya ? ----- Baik, terima kasih	13 Januari 2025	BBP3KP memiliki pelayanan public antara lain adalah : 1. Sertifikasi Produk Kelautan dan Perikanan. 2. Pengujian Produk Kelautan dan Perikanan. 3. Inkubasi Bisnis Inovasi Produk Kelautan dan Perikanan (Inbis Invapro-KP). 4. Bimbingan Teknis. 5. Pelayanan Penggunaan Peralatan Pengolahan dengan Skema PNBK. 6. Mobil Alih Teknologi Informasi (ATI). 7. Perpustakaan. ----- Siang kak Mohon maaf, untuk cek sel kromotofor di Lab BBP3KP belum bisa ya kak.. ----- Mohon maaf kak Mimin juga kurang tau laboratorium yang bisa uji parameter tersebut ----- Sama-sama kak
5.	Instagram	Raisah-raishnurul	Permohonan magang	16 Januari 2025	Halo admin selamat sore, izin bertanya apakah ada kesempatan magang yang	16 Januari 2025	Pagi kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					dibuka bagi mahasiswa? Selain itu, apakah ketentuan magang yang terdapat di highlight masih berlaku ? ----- ----- Baik kak, terima kasih		fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi. 1. Data Mahasiswa 2. Rencana atau jadwal PKL/Penelitian, dan 3. Data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id, atau melalui BBP3KP fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880.
							Sama-sama kak
6.	Instagram	Ayva Noy29	Perihal Penelitian	20 Januari 2025	Hallo selamat pagi, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya saya Nadilla, izin bertanya perihal penelitian untuk skripsi apakah ada persyaratan khususnya ? Baik kak terima kasih atas informasinya	20 Januari 2025	Pagi kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi. 1. Data Mahasiswa 2. Rencana atau jadwal PKL/Penelitian, dan 3. Data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id, atau melalui BBP3KP fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880.
							Sama-sama kak
7.	Instagram	Rafi avtanta_avtanta	Permohonan magang	18 Januari 2025	Assalamualaikum pak/bu, selamat sore. Izin bertanya, apakah di BBP3KP bisa melamar magang untuk konversi SKS selama 1 semester kuliah ?	20 Januari 2025	Walaikumsalam Hai kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi. 1. Data Mahasiswa 2. Rencana atau jadwal PKL/Penelitian, dan 3. Data narahubung yang bisa dihubungi.

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
							Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkp.go.id , atau melalui BBP3KP fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880.
							Sama-sama kak

3.2.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.2.3. Surat

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui surat.

3.2.4. Surat Elektronik

Terdapat 6 (enam) pertanyaan dari masyarakat melalui surat elektronik perihal permintaan informasi terkait praktek kerja lapangan dan magang, sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Email	Raden Cibex radencibex@gmail.com	PERMOHONAN KUNJUNGAN KOMISI II DPRD PROVINSI BANTEN	07 Januari 2025	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian dan Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan BBP3KP di Jakarta Kami sampaikan surat permohonan kunjungan yang direncanakan pada tanggal 15 Januari 2025 sebagaimana terlampir. Terimakasih	07 Januari 2025	baik surat sudah kami terima dan akan kami teruskan ke bagian persuratan agar di tindak lanjuti, terimakasih
2	Email	Ginanti Nur Khalizah ginantinurkhalizah@gmail.com	Surat Permohonan PKL di BBP3KP	10 Januari 2025	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP), di tempat. Dengan hormat, Bersama email ini, kami dari Program Studi Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro mengajukan permohonan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atas nama mahasiswa Ginanti Nur Khalizah, Haikqal, dan Mohamad Ihsan	13 Januari 2025	Baik kak, surat permohonannya sudah kami teruskan ke bagian penerimaan peserta PKL/Magang. Mohon ditunggu informasi selanjutnya dari kami ya kak. Terima kasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Fadil yang direncanakan untuk dilaksanakan pada tanggal 13 Januari 2025 – 2 Februari 2025. Namun, kami siap menyesuaikan jadwal sesuai ketentuan yang berlaku di BBP3KP. Sebagai bagian dari kelengkapan administrasi, berikut dokumen yang kami lampirkan: 1. Surat permohonan resmi dari fakultas/progr studi. 2. Daftar mahasiswa. 3. Jadwal dan rencana kegiatan PKL. 4. Informasi narahubung yang dapat dihubungi Kami berharap permohonan ini dapat dipertimbangkan. Atas perhatian dan kerja samanya, kami mengucapkan terima kasih.		
3	Email	Velicia Stiefany veliciastiefany@gmail.com	Arsip_Velicia SN	20 Januari 2025	Selamat Sore, Bapak/Ibu Perkenalkan nama saya Velicia Stiefany Nikijuluw, disini saya Bermaksud ingin melamar sebagai Arsip di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Jakarta Sebagai bahan pertimbangan saya kirimkan berkas surat lamaran & CV. Saya berharap Bapak/Ibu dapat memberikan kesempatan kepada saya pribadi untuk bisa menceritakan pengalaman, kemampuan dan keahlian yang saya miliki secara detail. Terimakasih Bapak/Ibu. Salam Hormat (Velicia Stiefany Nikijuluw) WA - 0857 7753 6049	22 Januari 2025	Selamat pagi, mohon maaf atas keterlambatan balasan emailnya. Untuk terkait penerimaan pegawai yang dimaksud kami menyarankan untuk mengirimkan informasi tersebut ke Sekretariat PDSPKP melalui medsos @ditjenpdspkp, karena kami tidak memiliki wewenang untuk hal tersebut, nanti disana akan diproses surat pengajuannya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. Salam Sukses dari kami

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					TELP - 0895 2718 1166		
4	Email	Artsoneta Vivaneli vi.vit@suto.mo24.net	Pemantapan Mutu Eksternal Mikrobiologi	21 Januari 2025	Selamat pagi, Perkenalkan saya Artsoneta dari UPT Laboratorium Kesehatan Dan Kalibrasi Provinsi Kalteng.. Ini menanyakan apakah BBP3KP melaksanakan PME untuk pemeriksaan mikrobiologi identifikasi Salmonella, E. coli, Bacillus cereus, Vibrio cholera, Shigella dan bakteri pencemar makanan lainnya. Mohon infonya jika ada dan juga jadwal PME, Tks Terima kasih untuk bantuannya Salam sehat selalu, Artsoneta V	23 Januari 2025	Selamat pagi bapak/ibu, Untuk informasi permohonan tersebut sudah kami tersukan ke bagian pengujian. Mohon ditunggu informasinya ya. Terima kasih Hormat kami,
5	Email	Danuarta Sandy danuartasandy2@gmail.com	Permohonan Penawaran Harga Sertifikasi SNI - Tuna Kaleng	23 Januari 2025	Yth, Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Selamat pagi, Saya dengan Danuarta Sandy dari CV Libra Food Services, mohon dibantu untuk mengirimkan estimasi biaya sertifikasi SNI dengan keterangan sebagai berikut: Jenis Produk: Tuna dalam Kemasan Kaleng Nama Produk: 1. DONGWON - Fiery Hot Tuna 2. DONGWON - Tuna with Korean BBQ Sauce Nama Pabrik: DONGWON F&B Changwon Factory 201, Nammyeon-ro, Seongsan-gu, Changwon-si, Gyeongsangnam-do, Republic of Korea Berikut kami lampirkan Desain Label produk dan NIB RBA. Mohon untuk dapat dibantu, Terima Kasih -- Thanks and Regards,	24 Januari 2025	Selamat pagi bapak/ibu, Untuk pengajuan informasinya sudah kami teruskan ke bagian pengujian sertifikasi. Mohon ditunggu untuk dihubungi Kembali terkait perihal tersebut. Terim kasih Hormat kami,

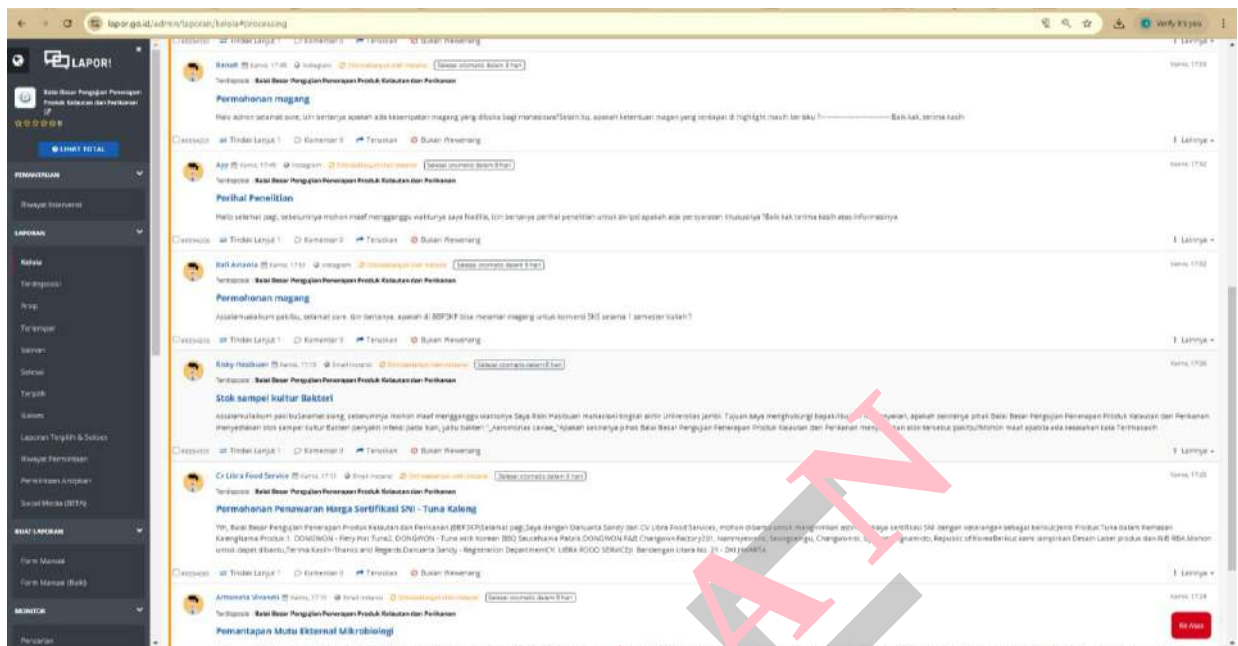
No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Danuarta Sandy - Registration Department CV. LIBRA FOOD SERVICE Jl. Bandengan Utara No. 21 - DKI JAKARTA		
6	Email	Risky Hasibuan riskyhasibuan200@gmail.com	stok sampel kultur Bakteri	23 Januari 2025	Assalamu'laikum pak/bu Selamat siang, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya 🙏🏻 Saya Riski Hasibuan mahasiswa ting. Universitas Jambi. Tujuan saya menghubungi bapak/ibu izin menyakan, apakah ada pihak Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan menyediakan stok sampel kultur Bakteri penyakit infeksi pada ikan, yaitu bakteri "<i>Aeromonas caviae</i>" Apakah sekiranya pihak Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan menyediakan stok tersebut pak/bu? Mohon maaf apabila ada kesalahan kata Terimakasih 🙏🏻	24 Januari 2025	Selamat pagi bapak/ibu, Untuk informasi permohonan tersebut sudah kami tersukan ke bagian pengujian. Mohon ditunggu informasinya ya. Terima kasih Selamat pagi bapak/ibu, Untuk informasi permohonan tersebut sudah kami tersukan ke bagian pengujian. Mohon ditunggu informasinya ya. Terima kasih

3.2.5. Telepon

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.2.6. Aplikasi SP4N LAPOR!

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!



3.2.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi *Whistle Blower*



3.2.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.



3.3. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan yaitu :

1. Dalam rangka sosialisasi Layanan Pengaduan BBP3KP, telah dibuat media informasi yang tayangkan dimedia sosial BBP3KP yang secara berkala.
2. Tim penanganan pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan/pertanyaan kurang dari 3 hari sesuai standar yang ditetapkan.
3. Rekap pelaporan penanganan pengaduan diinput langsung ke Aplikasi SPAN Lapor.

BAB IV

KESIMPULAN

Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan masyarakat yang telah direkapitulasi pada bulan Januari 2025 sebagai berikut :

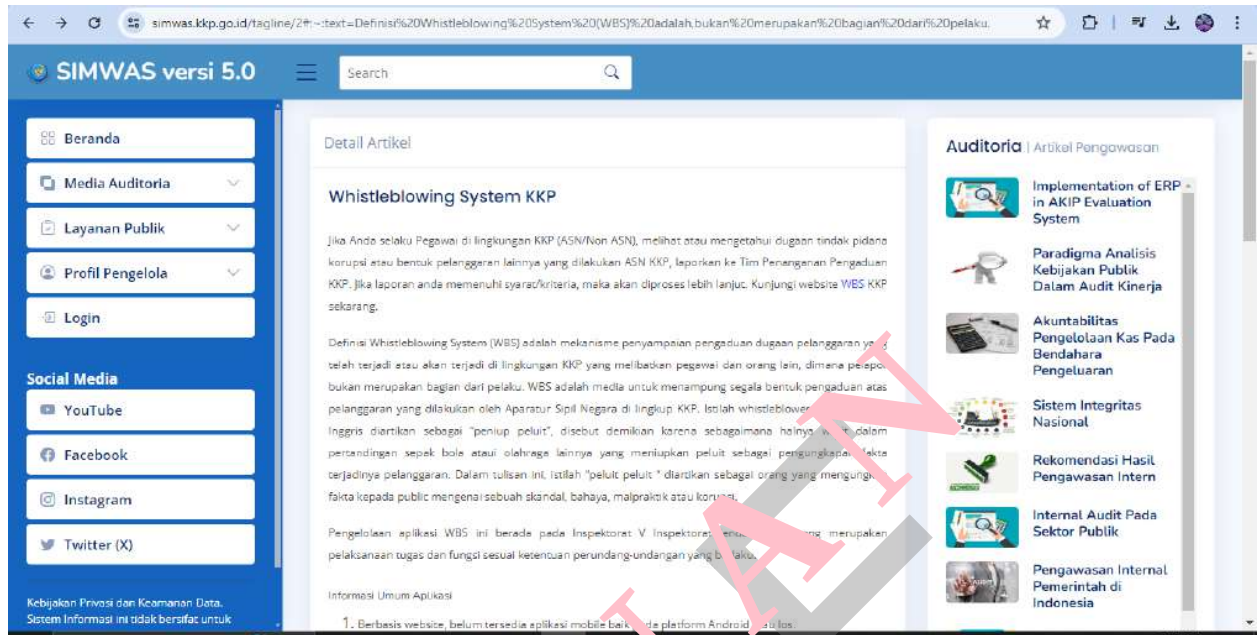
1. Tidak terdapat pengaduan masyarakat dan *Whistle Blower System*, baik melalui media sosial, tatap muka, surat, surat elektronik, telepon dan ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.
2. Terdapat 13 (tiga belas) pertanyaan masyarakat melalui 7 (tujuh) dari surat elektronik dan 6 (enam) dari aplikasi medsos instagram.
3. 13 (tiga belas) pertanyaan masyarakat telah diupdate di aplikasi SP4N Lapor dan ditindak lanjuti.

1. Aplikasi SPAN Lapor

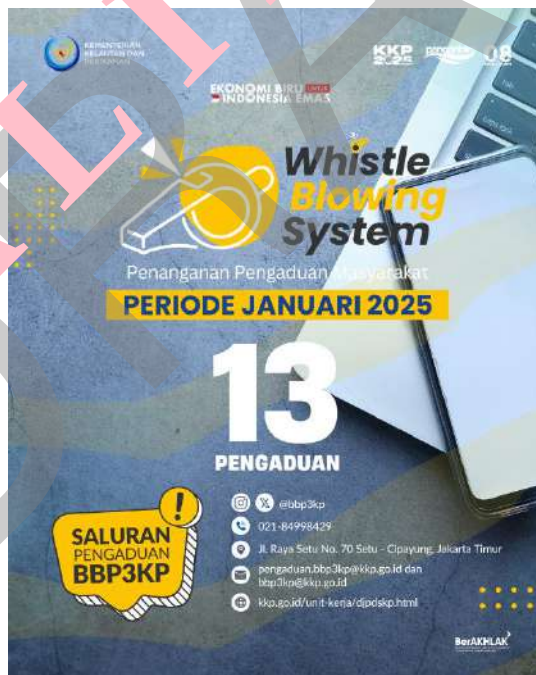
The screenshot displays the LAPOR! website interface. At the top, the navigation bar includes the LAPOR! logo and links for 'TENTANG LAPOR!', 'STATISTIK', 'LAPORAN', and 'Q. CARI ADUAN'. The main content area features the title 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' and the subtitle 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang'. Below the title is a horizontal line. The bottom section shows a five-step process flow: 1. 'Tulis Laporan' (Write Report) with the description 'Laporkan keluhan atau aspirasi anda dengan jelas'; 2. 'Proses Verifikasi' (Verification Process) with 'Dalam 3 hari, laporan Anda akan diverifikasi dan'; 3. 'Proses Tindak Lanjut' (Follow-up Process) with 'Berindaklanjuti'; 4. 'Beri Tanggapan' (Provide Response) with 'Anda dapat menanggapi kembali balasan yang'; and 5. 'Selesai' (Completed) with 'Laporan Anda akan terus berindaklanjuti hingga'. A large, stylized 'AN' watermark is overlaid on the right side of the page.

The screenshot shows a web browser window with a forum page titled "LAPOR!". The page displays a list of forum posts under the category "Pemerintahan". The posts are titled "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag", "Pemerintahan mengag". Each post includes a user profile picture, name, and a brief description of the post content. The page is watermarked with a large "DRAFT" text.

2. Aplikasi *Whistle Blower*



3. Aplikasi Medsos



4. Media Informasi



5. Ruang Penanganan Pengaduan



6. Kotak Kritik dan Saran



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

NOTA DINAS
NOMOR 1023/DJPDSPKP.1/ TU.140/III/2025

Yth. : Inspektur V
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal PDSPKP
Hal : Penyampaian Rekap Penanganan Pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Februari 2025
Lampiran : Dua berkas
Tanggal : 7 Maret 2025

Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan KKP, bahwa Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Eselon I perlu menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada TPP Kementerian. Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan rincian hasil penanganan pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Februari 2025 sebagai berikut:

Unit Kerja	Permintaan Informasi	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aspirasi	Total	Status
Pusat	27	5	-	1	33	Tuntas
UPT	6	-	-	4	10	Tuntas
Total	33	5	-	5	43	Tuntas

Berdasarkan matriks dimaksud terdapat total 43 (empat puluh tiga) pengaduan/konsultasi yang disampaikan melalui beberapa saluran dan sudah seluruhnya diinput pada <https://www.lapor.go.id/>. Adapun rekapitulasi saluran pengaduan yang digunakan, yaitu:

Unit Kerja	Aplikasi LAPOR	Tatap Muka/ PTSA	Whatsapp	Email	Kotak Pengaduan	Pesan Singkat	Instagram	Total
Pusat	1	4	20	-	-	-	8	33
UPT	-	-	-	5	-	-	5	10
Total	1	4	20	5	-	-	13	43

Berikut kami sampaikan juga Laporan Penanganan Pengaduan pada UPT BBP3KP (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Machmud

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA DITJEN PSDPKP
PERIODE BULAN FEBRUARI TAHUN 2025

No	ID Tracking	Jenis Pengaduan	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu			Penanganan		
							Nama	Email	No HP	Verifikasi	Pencapaian	
1	2	3	4	5	6	7				9	10	
1	8726991	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Saya ingin menanyakan soal KBLI Perdagangan Besar Hasil Perikanan. Untuk pemenuhan rencana usaha apakah ada khusus dan apakah bisa langsung ke dirjen pemasaran perikanan?	Tasya			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Pemenuhan rencana usaha mengu OSS. Adapun saat ini yang melak pemasaran hasil p
2	8727016	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Whatsapp	11 Februari 2025	Permintaan informasi	Persyaratan seperti laporan kegiatan usaha, rencana usaha, dan surat2 pernyataan apakah dikeluarkan lembaga tertentu atau perusahaan yang mendraft sendiri lalu dilampirkan pada saat menginput data?	Anom			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Dokumen yang akan dilampirkan ter
3	8727051	Informasi KBLI	Whatsapp	11 Februari 2025	Permintaan informasi	pertanyaan terkait kblil yang dapat digunakan untuk impor salmon asap frozen, karena akan digunakan untuk mengajukan SKP	Satria			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	penjelasan terkait kblil yang dap konsumen akhir
4	8727171	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Whatsapp	20 Februari 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	pertanyaan terkait KKPR, perusahaan sudah menambahkan alamat di oss, dan sudah submit persyaratan, tetapi sudah 1 minggu sejak pengajuan, KKPR belum terbit	Darmayanti Ramlan			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	penjelasan terkait KKPR yang menerima, informasi dan follow u
5	8727186	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Whatsapp	21 Februari 2025	Permintaan informasi	pertanyaan terkait standar usaha, terdapat bagian sarana penyaljian / display, perusahaan kebetulan hanya impor, dan tidak memiliki toko tersendiri	Olivia			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	penjelasan terkait sarana penyaljian
6	8727201	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Whatsapp	21 Februari 2025	Permintaan informasi	Pertanyaan terkait tata cara verifikasi untuk KBLI 46324	Megawaty			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	penjelasan terkait dokumen persya mandiri, untuk
7	8727216	Informasi terkait Sistem OSS	Whatsapp	25 Februari 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	pertanyaan terkait sistem pelaporan kegiatan usaha (LKU) milik Ditjen PSDPKP yang tidak dapat diakses, perusahaan tidak dapat membuat akun.	toa			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	penjelasan terkait adanya kesalahan sistem OSS tidak match, s
8	8731416	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Tatap Muka/PTSA	14 Februari 2025	Permintaan informasi	apakah bisa meminta surat rekomendasi untuk mengeluarkan izin import dalam waktu dekat?	Firri Metari			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	tetap prosedur persetujuan impo
9	8731421	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Tatap Muka/PTSA	14 Februari 2025	Permintaan informasi	terkait import prosedur apa saja yg harus dipenuhi, dan syaratnya apa?	Muhammad Nur			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	perusahaan harus melengkapi Sert sesuai komoditas yg akan
10	8723581	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	8 Februari 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	air di Raiser 1 kecil sekali, penggantian air untuk ikan terhambat, mohon bantunya	Alex			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	kemungkinan pompa dor
11	8723671	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	21 Februari 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	terjadi konslet terminal listrik di bagian tengah, mohon bantuannya	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Akan segera kami tindaklanjuti, s
12	8641551	Masukan terkait Layanan	Aplikasi LAPOR	17 Februari 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Selamat siang bapak/ibu pimpinan kkp, dengan ini sy hanya ingin keragan atas ketdk nyaman usaha bumn di food court ikan modern muara baru, penjurangan yg diremiliki kkk lokowi. sdh 2thn ini kios kku blm ada pembongkaran jg, kami sangat butuh pertolongan pak dirjen dan para pimpinan kkp, krna hal ini sangat merugikan kami sebagai pedagang di kios kku gulung tikar (tutup) mohon bantunya agar kami bisa lanjut semoga lpgorn sy di tindak lanjuti	Anomin			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Terima kasih telah Sebelumnya kami sampaikan ucapan Penguatan Daya Saing Produk Kel pengelolaan sementara PIMM Beberapa waktu yang lalu Ditjen PD PIM Muara Baru yang berada pada lainnya yang masih berada di lok berkonsultasi kepada tim legal menghindari kesalahan prosedur p Konsultasi melibatkan pengelola set pada masa pengelola sebelumnya s seluruh proses konsultasi terseb penertiban sesuai dengan pr Perihal pengaduan Bapak/Ibu, de 1. atas keluhan Bapak/Ibu tentang dapat menceritakan kepada kami 2. kios liar yang Bapak/Ibu sampaikan Sebagai informasi tambahan dapat Demikian yang dapat kami sampaikan
13	8723676	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Instagram	6 Februari 2025	Permintaan informasi	Meminta informasi tentang pempek dan tekwan pada postingan SNI Bakso Ikan beku pada tanggal 6 Feb 2025	ika_bluefinfra			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Komenta
14	8723701	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Instagram	6 Februari 2025	Permintaan informasi	Meminta informasi tentang bakso ikan gabus pada postingan SNI Bakso Ikan beku pada tanggal 6 Feb 2025	ketuyung_by_dapoe rrayhan.id			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Komenta
15	8723751	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Instagram	6 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang pembuatan silase dari jeroan ikan dan insang	bolubollo			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	pesan sudah dijawab
16	8724021	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Whatsapp	6 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan panduan mutu untuk verifikasi SKP	Suseno Bandeng Presto		81283426414	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah
17	8724046	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Instagram	18 Februari 2025	Permintaan informasi	Meminta informasi tentang pelatihan bandeng tanpa duri postingan SNI Bandeng tanpa Duri Beku pada tanggal 18 Feb 2025	wir_1988			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	
18	8724086	Permintaan Informasi Syarat/Layanan	Instagram	23 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan mengenai keterangan link zoom webinar BTP (di caption dan di fluer tidak sesuai)	Aryatidewi			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Pesan sudah

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

19	8724106	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	22 Februari 2025	Permintaan informasi	Sender merupakan pengusaha catering yang ditunjuk untuk menyediakan MBG area engkareng, saat ini membutuhkan ikan pindang dan menanyakan nomor kontak produsen ikan pindang (putra mandiri dan camar laut).	Niekewati			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Pesan sudah dijawab
20	8724131	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	23 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang e-sertifikat webinar BTP	Karninoni/benazara			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Komentar sudah dijawab
21	8724226	Masukan terkait Layanan	Instagram	23 Februari 2025	Aspirasi	Memberitahukan bahwa link zoom yang di form pendaftaran yang dinilai salah	fledewi.pdf			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Komentar sudah dijawab
22	8724271	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan cara hitung umur simpan produk frozen food/fillet ikan vakum yang disimpan dalam suhu freezer dan apakah jika pada suhu stabil -18 derajat celcius ikan akan awet dalam hitungan tahun	Agum Gumelar		081222720873	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab
23	8724286	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang produksi petis dari air hasil rebusan ikan (dari rebusan ikan hasil proses abon ikan) tentang BTP yang sesuai dan takarannya agar petis lebih awet	Dani		082232698415	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab
24	8724701	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang daftar hadir webinar terkait BTP	Ardian		081803232978	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab
25	8724706	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang kendala dalam mengisi daftar hadir webinar terkait BTP	Stedly		082236663740	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab
26	8724721	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan informasi mengenai webinar pengolahan hasil perikanan			087774012354	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	Wa sudah dibalas dengan meng
27	8724746	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Meminta daftar hadir zoom webinar BTP dan menanyakan tentang sertifikat webinar tersebut			082293387104	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab dengan member
28	8724751	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan materi webinar BTP	Hewi H		082237262592	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab
29	8724776	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan materi webinar BTP	Alifatul Ummah			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab
30	8724786	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan sertifikat webinar BTP			082199839718	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab
31	8724786	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang link sertifikat webinar BTP yang tidak bisa diakses	Juniati Ika Rahmawati		081343869190	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab dan telah disam
32	8724811	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang waktu akses link sertifikat webinar BTP	Tevi Iaisina		081290394002	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab dan telah disam
33	8724856	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Februari 2025	Permintaan informasi	Menanyakan tentang pengiriman sertifikat webinar BTP ke email masing-masing peserta			085365426655	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pengolahan	WA sudah dijawab dan telah disam
34	8702361	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	04 Februari 2025	Aspirasi	Menanyakan saya jihan perwakilan LK-1 Rantau Liris Kecamatan Kelautan dari Universitas Satya Wacana Jakarta yang bermaksud memohon ketersediaan bapaku kepada BBP3KP untuk hadir sebagai pemateri pelatihan dan pada kegiatan Gebyar Perikanan dengan tema "Inovasi dan Estetika Lingkungan Dalam Ekonomi Biru" yang akan dilaksanakan pada tanggal 7 Februari 2025. Berikut saya kirimkan surat dan Rundown kegiatan. Hormat saya, Jihan	Jihan BEM FPIK USNI	usni.bemfpi@gmail.com	0878776456357	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Terima kasih sebelumnya. Surat Permohonan ke bagian persuratan agar dapat menghubungi layanan
35	8702371	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	05 Februari 2025	Aspirasi	Selamat Siang, Terlampir kami sampaikan Surat Permohonan Narasumber Pelatihan Pemahaman SNI ISO/IEC 17065:2012, terima kasih.	BUSKIPM Jakarta	buskipm@kkip.go.id	085921546247	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Terima kasih sebelumnya. Surat Permohonan ke bagian persuratan agar dapat menghubungi layanan
36	8702376	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	06 Februari 2025	Permintaan informasi	Selamat Malam Bapak / Ibu yg kami hormati Bersama e-mail ini kami ingin menanyakan soal formulir untuk permohonan uji Lab yg menjadi salah satu syarat mendapatkan Sertipikat CPPIB dan Surat izin edar pakan ikan yg akan kami produksi, sebelum dan sesudahnya kami ucapkan terimakasih atas bantuan dan informasinya	Sutikno Tikno	bioartikno@gmail.com	081914000010	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Mohon maaf sebelumnya, kami ingin menanyakan pengujian pada pakan. Ruang lingkup dan produk perik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

37	8702386	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	12 Februari 2025	Aspirasi	Kepada Yth. Kepala BBP3KP di- Tempat. Terlampir kami kirimkan surat permohonan Pelatihan Auditor SNI Amplang Ikan, Abon Ikan, dan Pempek Ikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. Thanks, Best Regards, UPTD BPSMB PROV. KALTIM Jl. MT. Haryono No. 45, Kel. Karang Anyar, Kec. Sungai Kunjung, Samarinda – Kalimantan Timur Indonesia Postcode : 75126 Phone/FAX : 0541-733731 Homepage : bpsmb-kaltimprov.com Instagram : @uptdbpsmbkaltim Facebook : Uptd Bpsmb Samarinda	UPTD BPSMB	bpsmb_kaltim@yahoo.com	0541733731	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat Pagi Bapak/Ibu, untuk surat persuratan untuk ditindak lanjuti. Ter
38	8702401	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	17 Februari 2025	Aspirasi	Kepada Yth : Kepala BBP3KP di- Tempat. Berikut ini kami lampirkan Surat Permohonan untuk mengikuti Pelatihan Pengujian Amplang Ikan. Atas perhatiannya kami ucapkan Terima Kasih. Thanks, Best Regards, UPTD BPSMB PROV. KALTIM Jl. MT. Haryono No. 45, Kel. Karang Anyar, Kec. Sungai Kunjung, Samarinda – Kalimantan Timur Indonesia Postcode : 75126 Phone/FAX : 0541-733731 Homepage : bpsmb-kaltimprov.com Instagram : @uptdbpsmbkaltim Facebook : Uptd Bpsmb Samarinda	UPTD BPSMB	bpsmb_kaltim@yahoo.com	085886765779	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat Sore Bapak/Ibu, untuk surat persuratan untuk ditindak lanjuti. Ter
39	8702426	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	04 Februari 2025	Permintaan informasi	Mimin..mau nanya dong. Kalau mau pak... pengolahan di bbp3kp mekanis...nya gimana?	Dhee	dhee@gmail.com	081284419615	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	terimakasih sudah menghubungi kakak bisa mengajukan surat permohonan menyertakan informasi (1) data workshop pengolahan, dan (3) data dikirim ke email bbp3kp@kkg.go.id langsung ke kantor BBP3KP
40	8702431	Informasi Magang/ PKL	Instagram	11 Februari 2025	Permintaan Informasi	... cerita terkait magang dan Ohhh kalau kita yg sudah tamat kuliah gabisa ikut program itu lagi ya min?	Aisyah	aisyah_94@gmail.com	088878477489	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Calon peserta magang/PKL/program studi yang ditujukan ke mahasiswa, (2) rencana atau jadwal Surat bisa discan kemudian dikirim atau bisa juga dengan datang langsung ya benar kakk program ini berlaku lapangan di i
41	8702461	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	13 Februari 2025	Permintaan informasi	... dong resep pilus ikan nilanya soale hari ini nga bisa ikut zoom. Terimakasih Terimakasih banyak	Ay La	ayla_ho@gmail.com	08788767886	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kakk Materi/ Rese
42	8702471	Informasi Magang/ PKL	Instagram	20 Februari 2025	Permintaan informasi	selamat siang kak saya Nadila, mohon maaf mengganggu waktunya, izin bertanya kalau sudah mengajukan penelitian biasanya ada jawabannya berapa minggu ya kak ? terima kasih belum kak baru mau mengajukan diri kak, soalnya baru ada info dari kampusnya	Ayy- Nadila	ayy_nadila@gmail.com	08576866776	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kak Nadila, Apakah Selamat pagi, jika tertarik untuk mbbp3kp@kkg.go.id. Jangan lup
43	8702481	Informasi Magang/ PKL	Instagram	17 Februari 2025	Permintaan informasi	Selamat siang Bapak/Ibu admin Perkenalkan, saya Shafira Laylatuz, mahasiswa semester 6 dari program studi Pengembangan Produk Agroindustri, Politeknik Negeri Cilacap Mohon izin bertanya Pak/Bu terkait program magang di BBP3KP seperti yang diunggah di akun Instagram ini 1. Program magang tersebut apakah bisa untuk anak kuliah atau tidak ya Bapak/Ibu untuk bagian pengolahan hasil kelautan dan perikanan? 2. Lokasi pelaksanaan magang tersebut dilakukan dimana? 3. Durasi magang tersebut apakah bisa 5 bulan atau tidak? Atau berapa bulan ya Bapak/Ibu? Lalu untuk mulai magangnya kira-kira dimulai pada bulan apa? 4. Apakah ada dokumen terkait panduan informasi magang tersebut? Mohon penjelasannya ya Bapak/Ibu Terima kasih dan mohon maaf jika mengganggu waktu Bapak/Ibu	Firaaaa - Shafira Laylatuz	Shafiralay@gmail.com	081387648958	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Halo Kak Shafira, 1. Program magang silahkan cek google maps untuk lokasi periodenya terbuka sepanjang tahun magang, maka kuotanya relatif terbatas berikut ini kak https://bbp3kp@kkg.go.id kemudian pilih layanan PKL/Magang Kami sarankan untuk melakukan p

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

Laporan

PENANGANAN PENGADUAN

Februari 2025



**Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat
di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Bulan Februari 2025



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karuniaNya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini BBP3KP. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. BBP3KP sebagai instansi yang berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan. Oleh karena itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berenergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Jakarta, Maret 2025

Kepala BBP3KP,



Dr. Trisna Ningsih, A.Pi, S.Pi, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
2.1. Definisi.....	3
2.2. Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan.....	6
2.5. Saluran Pengaduan.....	7
2.6. Tim Penanganan Pengaduan.....	8
2.7. Mekanisme Pengaduan.....	9
BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISTHE BLOWER SYSTEM.....	11
3.1. Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistle Blower</i>	11
3.2. Pertanyaan Masyarakat.....	11
3.3. Tindak Lanjut.....	18
BAB IV KESIMPULAN.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Kelautan dan Perikanan. Reformasi birokrasi 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.

Namun demikian, dalam upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai UPT Ditjen Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Kelautan dan Perikanan agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BBP3KP telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN- KP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 2 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.68/PERMEN-KP/2020 tanggal 24 Februari 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
- 5) Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan
- 6) Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.293/BBP3KP/KP.440/I/2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai/ *Whistleblower* dan masyarakat) di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan kepada Kepala BBP3KP selaku Penanggungjawab Tim Penanganan Pengaduan BBP3KP atas pelaksanaan program/kegiatan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

- 1) Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2013 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- 3) Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TPPWPM adalah tim yang berada pada Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan KKP yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas TPPWPM;
- 4) Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan adalah unit kerja setingkat Eselon II di Lingkungan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 5) Website, tatap muka, surat, surat elektronik, aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 dan atau telepon/faksimili adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

2.2. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;

- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan kinerja secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan

pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam penanganan laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. bekerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menegakkan rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat;
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi

2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan

Penerima pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi :

- 1) Apa materi aduannya (What);
- 2) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
- 3) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
- 4) Dimana materi aduan tersebut terjadi (where); dan
- 5) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).

Adapun bentuk pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) Perbuatan melawan hukum, memperkaya diri orang/badan lain yang merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 2) Menyalahgunakan kewenangan karena jabatan/kedudukan yang dapat merugikan keuangan/perekonomian negara;

- 3) Penggelapan dalam jabatan;
- 4) Pemerasan dalam jabatan;
- 5) Tindak pidana yang berkaitan dengan pemborongan;
- 6) Delik gratifikasi;
- 7) Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 8) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian.

2.5. Saluran Pengaduan

Tim Penanganan pengaduan mengelola pengaduan melalui :

- 1) Website lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat : <https://kkp.go.id/djpdskp/bbp3kp>
- 2) Tatap muka
Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* penanganan pengaduan dengan alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 3) Surat
Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 4) Surat elektronik
Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik (e-mail) ke alamat : pengaduan.bbp3kp@kkp.go.id dan bbp3kp@kkp.go.id
- 5) Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 021-84998429 dan 021-84997969 dan faksimili ke nomor : 021- 84999360
- 6) Aplikasi SP4N LAPOR!
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang terdapat di website BBP3KP
- 7) Aplikasi *Whistle Blower*.
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi Whistle Blower yang terdapat di website BBP3KP.

2.6 . Tim Penanganan Pengaduan

Telah dibentuk tim penanganan pengaduan berdasarkan Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.293/BBP3KP/KP.440/I/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai / *Whistleblower* dan masyarakat) di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan dengan susunan seperti tabel di bawah.

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggungjawab	Dr. Trisna Hingsin, A.Pi, S.Pi, M.Si
2.	Ketua	Erwin Maulana
3.	Sekretaris	Denia D. Anayanti Putri
4.	Anggota	Dwi Fajariyanti Levina Rini Riani Reski Muflih Solikin
5.	Petugas Helpdesk / Admin Penghubung	Erwin Maulana

Tim Penanganan Pengaduan tersebut mempunyai tugas sebagai berikut :

1) Ketua :

- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan;
- Mengsosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower*; dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan kepada Penanggung jawab Tim Pengaduan.

2) Sekretaris :

- Mengsosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima berupa muatan pengaduan serta kelengkapan dokumen atau bukti pendukung lainnya;
- Menetapkan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi.

- 3) Anggota :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Mengumpulkan informasi dan data mengenai kebenaran pengaduan;
 - d. Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
 - e. Menyampaikan hasil kajian kepada Sekretaris dan Ketua;
- 4) Petugas *Help Desk* bertugas menerima dan mencatat pengaduan.

2.7. Mekanisme Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, serta SOP pelayanan pengaduan masyarakat nomor B.23/BBP3KP/OT.310/I/2025.

Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut:

- a) Menerima pengaduan melalui sarana pengaduan;
- b) Menerima berkas pengaduan ke Anggota TPP UPT untuk dilakukan telaah serta pengumpulan bahan serta keterangan;
- c) Melaporkan hasil bahan telaah atas pengaduan kepada ketua TPP UPT, apabila pengaduan tersebut logis maka akan dilakukan tindak lanjut; dan
- d) Mendokumentasikan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan tersebut.

Whistleblower adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya. Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai *Whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan.

Adapun perlindungan tersebut antara lain :

- a) Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
- b) Memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- c) Memberikan bantuan hukum;

- d) Meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang;
- e) Perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian;
- f) Memperoleh jaminan untuk tidak dikucilkan, tidak ditelantarkan, dan tidak dimutasi atau demosi;
- g) Memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan;

Memperoleh perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

SALINAN

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLE BLOWER SYSTEM*

3.1 Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blower System*

3.1.1. Website dan Media Sosial

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui website dan media sosial.

3.1.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.1.3. Surat

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat.

3.1.4. Surat Elektronik

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat elektronik.

3.1.5. Telepon

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.1.6. Aplikasi LAPOR

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi lapor.

3.1.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi *whistle blower*.

3.1.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pengaduan di ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.

3.2. Pertanyaan Masyarakat.

3.2.1. Media Sosial

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui medsos.



Gambar. 1 Rekap pengaduan Februari 2025 yang ditampilkan pada Medsos

Terdapat 5 (lima) pertanyaan dari masyarakat melalui media sosial perihal permintaan informasi terkait penggunaan workshop pengolahan, permohonan resep olahan, permohonan penelitian, praktek kerja lapangan dan magang, sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Instagram	Dhee	Penggunaan workshop pengolahan	04 Februari 2025	Mimn...ma...ya dong Kalau mau pakai workshop pengolahan di bbp3kp mekanisme nya gimana ya?	04 Februari 2025	hai kakk terimakasih sudah menghubungi BBP3KP perihal penggunaan workshop pengolahan di BBP3KP, kakak bisa mengajukan surat permohonan secara resmi yang ditujukan kepada kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data diri pengguna layanan, (2) rencana atau jadwal penggunaan workshop pengolahan, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880. Terimakasih
2.	Instagram	Aisyah	Permohonan magang atau PKL	11 Februari 2025	Gmna caranya min? (Membalas cerita terkait magang dan PKL) Ohhh kalau kita yg sudah tamat kuliah gabisa ikut program itu lagi ya min?	11 Februari 2025	Hai kakk Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa, (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880. ya benar kakk program ini berlaku hanya untuk mahasiswa/ pelajar aktif yang ingin praktek kerja lapangan di instansi pemerintah, kementerian/lembaga
3.	Instagram	Ay La	Permohonan resep pilus	13 Februari 2025	Mau dong resep pilus ikan nilanya	14 Februari 2025	Hai kakk Materi/ Resep pilus ikan nila bisa di

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
			ikan nila		soale hari ini nga bisa ikut zoom. Terimakasih		akses di link berikut ya kakk https://linktr.ee/Diversifikasi
4.	Instagram	Ayy - Nadila	Pengajuan penelitian	20 Februari 2025	Terimakasih banyak selamat siang kak saya Nadila, mohon maaf mengganggu waktunya, izin bertanya kalau sudah mengajukan penelitian biasanya ada jawabannya berapa minggu ya kak ? terima kasih belum kak baru mau men...	20 Februari 2025	Hai kak Nadila, Apakah sebelumnya sudah mengajukan penelitian ke BBP3KP? Selamat pagi, jika tertarik untuk magang di BBP3KP silahkan kirimkan surat permohonan magang ke bbp3kp@kpk.go.id. Jangan lupa sertakan nomor telepon yang dapat dihubungi. Terimakasih
5.	Instagram	Firaaaa - Shafira Laylatuz	Permohonan magang	27 Februari 2025	Selamat siang Bapak/Ibu admin Perkenalkan, saya Shafira Laylatuz, mahasiswa semester 6 dari program studi Pengembangan Produk Agroindustri, Politeknik Negeri Cilacap Mohon izin bertanya Pak/Bu terkait program magang di BBP3KP seperti yang diunggah di akun Instagram ini 1. Program magang tersebut apakah bisa untuk anak kuliah atau tidak ya Bapak/Ibu untuk bagian pengolahan hasil kelautan dan perikanan? 2. Lokasi pelaksanaan magang tersebut dilakukan dimana? 3. Durasi magang tersebut apakah bisa 5 bulan atau tidak? Atau berapa bulan ya Bapak/Ibu? Lalu untuk mulai magangnya kira-kira dimulai pada bulan apa? 4. Apakah ada dokumen terkait panduan informasi magang tersebut? Mohon penjelasannya ya Bapak/Ibu Terima kasih dan mohon maaf jika mengganggu waktu Bapak/Ibu	27 Februari 2025	Halo Kak Shafira, 1. Program magang terbuka untuk mahasiswa ya kak 2. Di Kantor BBP3KP Jakarta, silahkan cek google maps untuk lokasi tepatnya 3. Kami tidak mematok durasi lama magang dan periodenya terbuka sepanjang tahun, namun terbatas kuota, jadi semakin cepat kakak mengajukan magang, maka kuotanya relatif tersedia untuk kakak 4. Pengajuan magang bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar-Pilih-Layanan-Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan. Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuotanya tidak habis.

3.2.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.2.3. Surat

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui surat.

3.2.4. Surat Elektronik

Terdapat 5 (lima) pertanyaan dari masyarakat melalui surat elektronik perihal permintaan informasi terkait pelatihan dan permohonan uji lab, sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Email	Jihan BEM FPIK USNI usni.bemf pik@gmail .com	Permohonan Pemateri Pelatihan Pengolahan	04 Februari 2025	Selamat sore bapak/ibu, perkenalkan saya jihan berwakilan BEM Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dari Universitas Satya Negara Indonesia bermaksud memohon ketersediaan bapak/ibu kepala BBP3KP untuk hadir sebagai pemateri pelatihan olahan pada kegiatan Gebyar Perikanan dengan tema "Inovasi dan kelestarian Lingkungan Dalam Ekonomi Biru" yang akan dilaksanakan pada tanggal 7 Februari 2025. Berikut saya kirimkan surat dan Rundown kegiatan 🙏 Hormat saya, Jihan	04 Februari 2025	Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih sebelumnya. Surat Permohonan Narasumber sudah kami terima dan telah kami teruskan ke bagian persuratan agar dapat ditindaklanjuti oleh Tim Kerja terkait. Terima kasih telah menghubungi layanan email BBP3KP, salam sukses selalu untuk Bapak/ibu. Hormat kami, BBP3KP
2	Email	BUSKIPM Jakarta buskipm@ kkip.go.id	Pelatihan Pemahaman SNI ISO/IEC 17065:2012	05 Februari 2025	Selamat Siang, Terlampir kami sampaikan Surat Permohonan Narasumber Pelatihan Pemahaman SNI ISO/IEC 17065:2012, terima kasih.	10 Februari 2025	Selamat siang Bapak/Ibu, Terima kasih sebelumnya. Surat Permohonan Narasumber sudah kami terima dan telah kami teruskan ke bagian persuratan agar dapat ditindaklanjuti oleh Tim Kerja terkait. Terima kasih telah menghubungi layanan email BBP3KP, salam sukses selalu untuk Bapak/ibu. Hormat kami, BBP3KP
3	Email	Sutikno Tikno bioartikno @gmail.co m	Permohonan Uji Lab Bahan Pakan Ikan	06 Februari 2025	Selamat Malam Bapak / Ibu yg kami hormati Bersama e-mail ini kami ingin menanyakan soal formulir untuk	10 Februari 2025	Selamat pagi Bapak/Ibu, Mohon maaf sebelumnya, kami informasikan bahwa laboratorium BBP3KP

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					permohonan uji Lab yg menjadi salah satu syarat mendapatkan Sertipikat CPPIB dan Surat izin edar pakan ikan yg akan kami produksi, sebelum dan sesudahnya kami ucapkan terimakasih atas bantuan dan informasinya		belum dapat melakukan pengujian pada pakan. Ruang lingkup pengujian laboratorium BBP3KP adalah pangan khususnya ikan dan produk perikanan. Demikian kami sampaikan, terima kasih.
4	Email	UPTD BPSMB bpsmb_kaltim@yahoo.com	Permohonan Pelatihan Auditor SNI Amplang Ikan, Abon Ikan, dan Pempek Ikan	12 Februari 2025	Kepada Yth. Kepala BBP3KP di- Tempat. Terlampir kami kirimkan surat permohonan Pelatihan Auditor SNI Amplang Ikan, Abon Ikan, dan Pempek Ikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. Thanks, Best Regards, UPTD BPSMB PROV. KALTIM Jl. MT. Haryono No. 45, Kel. Karang Anyar, Kec. Sungai Kunjang, Samarinda – Kalimantan Timur Indonesia Postcode : 75126 Phone/FAX : 0541-733731 Homepage : bpsmb-kaltimprov.com Instagram : @uptdbpsmbkaltim Facebook : Uptd Bpsmb Samarinda	12 Februari 2025	Selamat Pagi Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP
5	Email	UPTD BPSMB bpsmb_kaltim@yahoo.com	Permohonan Pelatihan Pengujian Amplang	17 Februari 2025	Kepada Yth : Kepala BBP3KP di- Tempat Berikut ini kami lampirkan Surat Permohonan untuk mengikuti Pelatihan Pengujian Amplang Ikan. Atas perhatiannya kami ucapkan Terima Kasih. Thanks, Best Regards, UPTD BPSMB PROV. KALTIM Jl. MT. Haryono No. 45, Kel. Karang Anyar, Kec. Sungai Kunjang, Samarinda – Kalimantan Timur Indonesia Postcode : 75126 Phone/FAX : 0541-733731 Homepage : bpsmb-	17 Februari 2025	Selamat Sore Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP

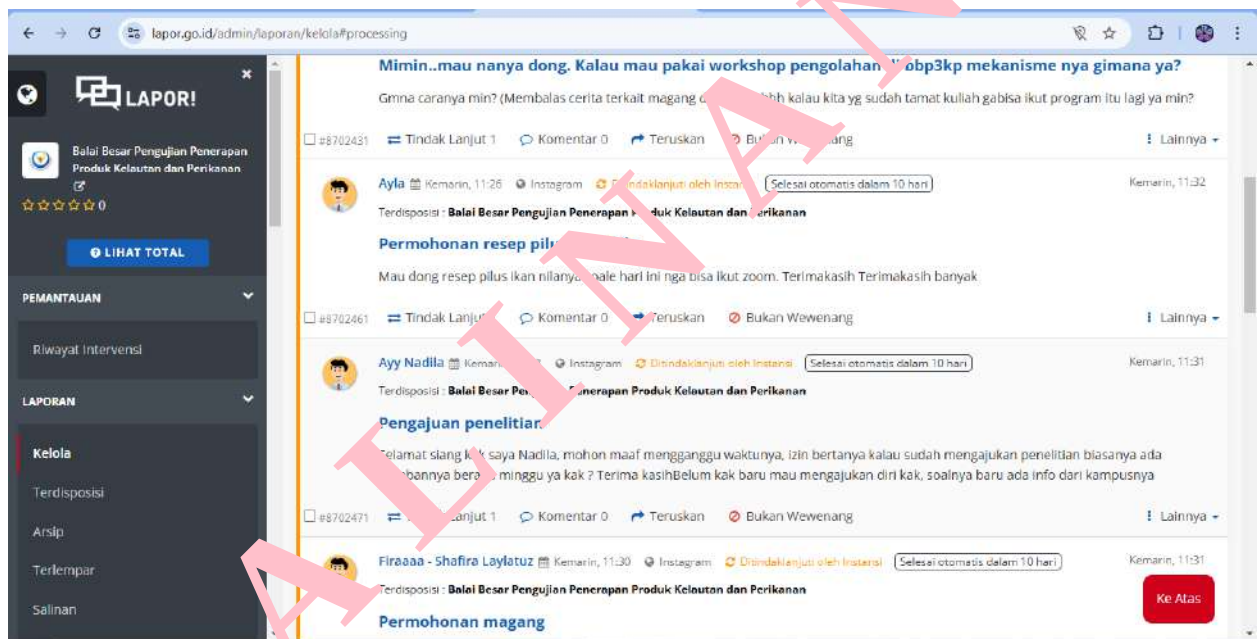
No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					kaltimprov.com Instagram : @uptdbpsmbkaltim Facebook : Uptd Bpsmb Samarinda		

3.2.5. Telepon

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui saluran telepon.

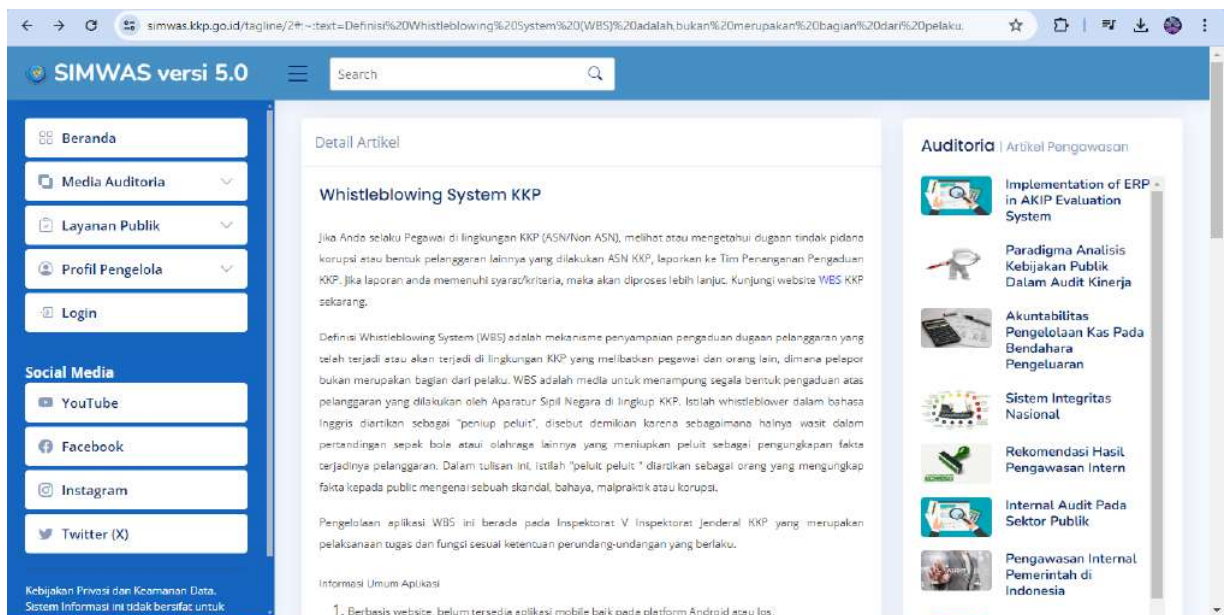
3.2.6. Aplikasi SP4N LAPOR!

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!



3.2.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi *Whistle Blower*



3.2.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.



3.3. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan yaitu :

1. Dalam rangka sosialisasi Layanan Pengaduan BBP3KP, telah dibuat media informasi yang tayangkan dimedia sosial BBP3KP yang secara berkala.
2. Tim penanganan pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan/pertanyaan kurang dari 3 hari sesuai standar yang ditetapkan.
3. Rekap pelaporan penanganan pengaduan diinput langsung ke Aplikasi SPAN Lapor.

BAB IV KESIMPULAN

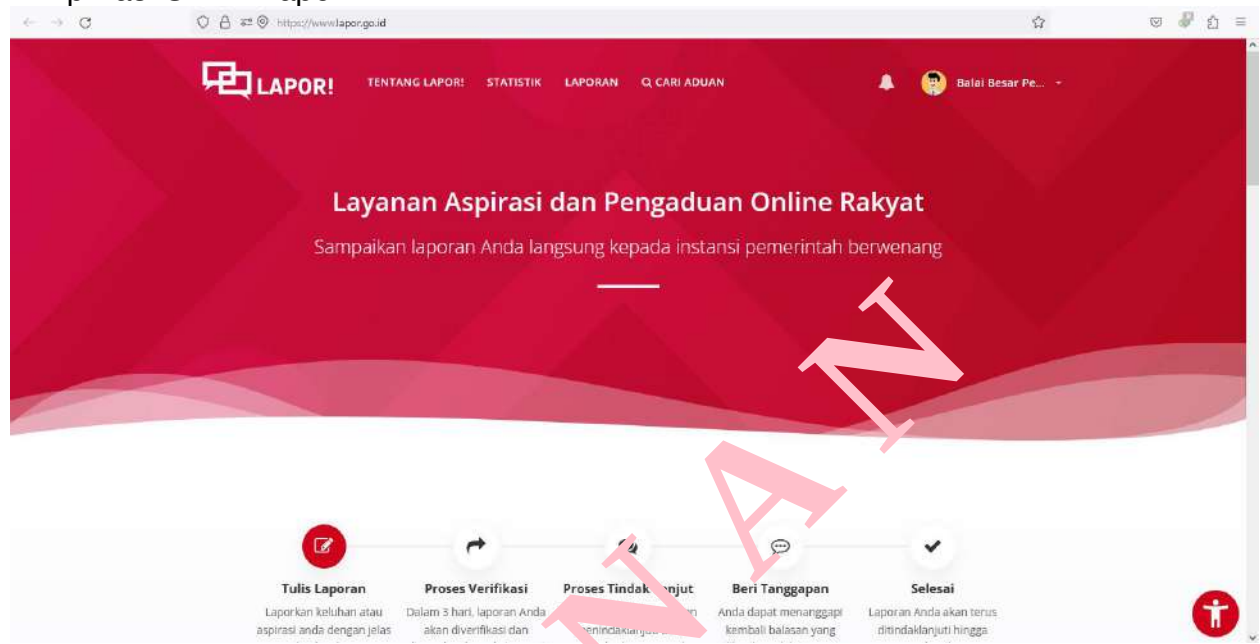
Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan masyarakat yang telah direkapitulasi pada bulan Februari 2025 sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaduan masyarakat dan *Whistle Blower System*, baik melalui media sosial, tatap muka, surat, surat elektronik, telepon dan ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.
2. Terdapat 10 (sepuluh) pertanyaan masyarakat melalui 5 (lima) dari surat elektronik dan 5 (lima) dari aplikasi medsos instagram.
3. 10 (sepuluh) pertanyaan masyarakat telah diupdate di aplikasi SP4N Lapor dan ditindak lanjuti.

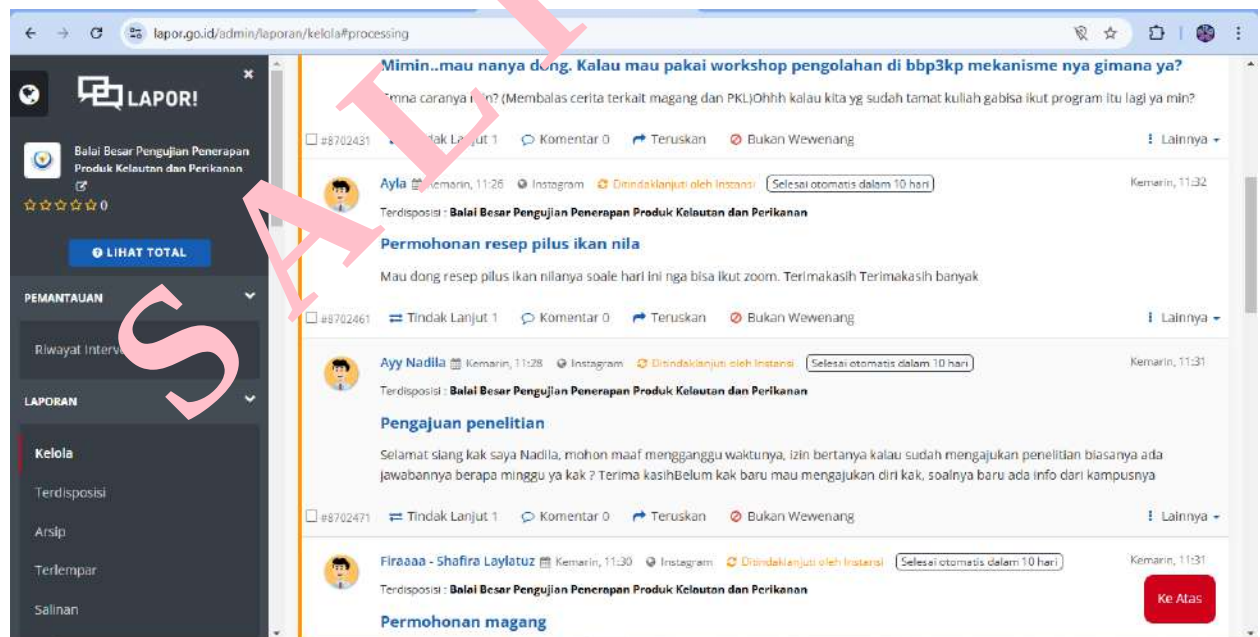
SALINAN

Lampiran :

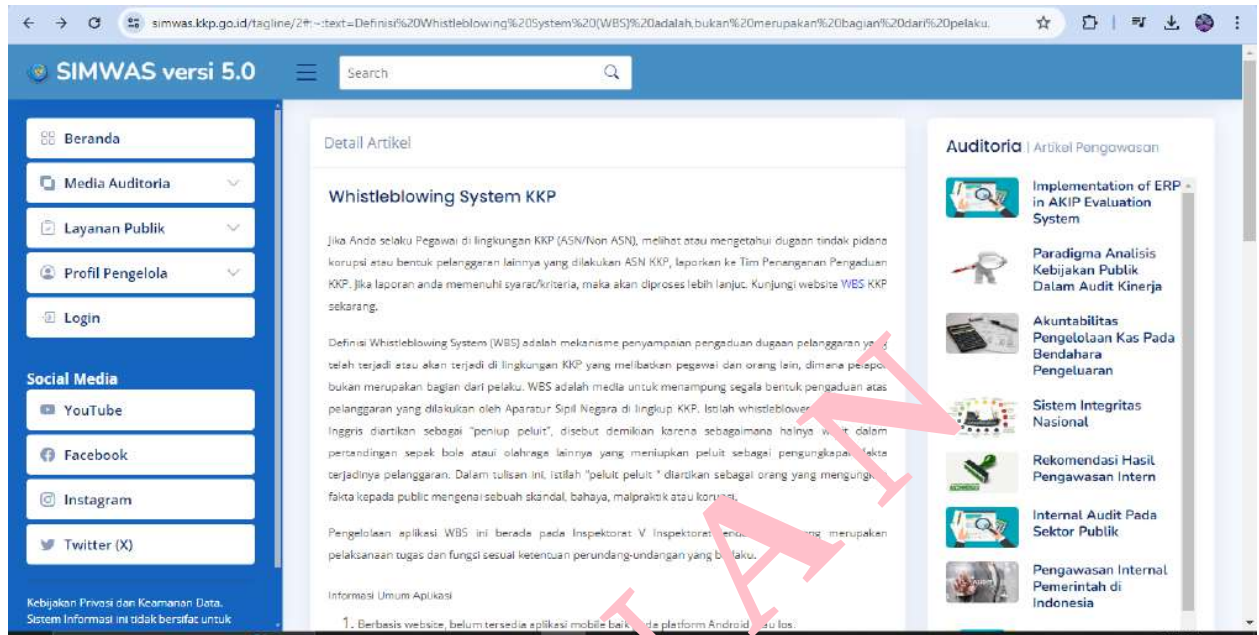
1. Aplikasi SPAN Laporan



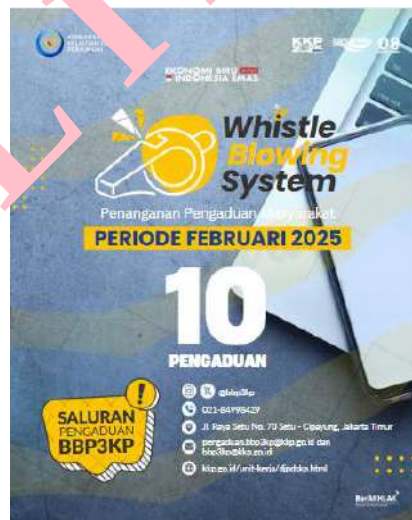
Input Rekap Penanganan Pengaduan bulan Februari 2025



2. Aplikasi Whistle Blower



3. Aplikasi Medsos



4. Media Informasi



5. Ruang Penanganan Pengaduan



6. Kotak Kritik dan Saran



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

NOTA DINAS
NOMOR 1604/DJPDSPKP.1/ TU.140/IV/2025

Yth. : Inspektur V
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal PDSPKP
Hal : Penyampaian Rekap Penanganan Pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Maret 2025
Lampiran : 2 (dua) berkas
Tanggal : 28 April 2025

Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan KKP, bahwa Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Eselon I perlu menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada TPP Kementerian. Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan rincian hasil penanganan pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Maret 2025 sebagai berikut:

Unit Kerja	Permintaan Informasi	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aspirasi	Total	Status
Pusat	6	1	-	-	7	Tuntas
UPT	7	-	-	1	8	Tuntas
Total	13	1	-	1	15	Tuntas

Berdasarkan matriks dimaksud terdapat total 15 (lima belas) pengaduan/konsultasi yang disampaikan melalui beberapa saluran pengaduan dan sudah seluruhnya diinput pada <https://www.lapor.go.id/>. Adapun rekapitulasi saluran pengaduan yang digunakan, yaitu:

Unit Kerja	Aplikasi LAPOR	Tatap Muka/ PTSA	Whatsapp	Email	Kotak Pengaduan	Pesan Singkat	Instagram	Total
Pusat	-	1	6	-	-	-	-	7
UPT	-	-	-	3	-	-	5	8
Total	-	1	6	3	-	-	5	15

Berikut kami sampaikan juga Laporan Penanganan Pengaduan pada UPT BBP3KP (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Machmud

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA PUSAT DITJEN PDSPKP
PERIODE BULAN MARET TAHUN 2025

No	ID Tracking	Jenis Pengaduan	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu			Penanganan	
							Nama	Email	No HP	Verifikator	Pendata
1	8899366	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	4 Januari 2024	Permintaan informasi	pertanyaan terkait lokasi usaha, mengubah lokasi kantor menjadi lokasi kegiatan utama	Ayu (Brentagg)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
2	8899751	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	19 Januari 2024	Permintaan informasi	permintaan terkait dokumen persyaratan verifikasi perizinan berusaha (rencana usaha dan pernyataan mandiri)	Ariel (Fujjco Foods)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
3	8911641	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	22 Januari 2024	Permintaan informasi	pertanyaan terkait verifikasi terhadap permohonan yang diajukan	Intemational Blue Waves			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
4	8911676	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Januari 2024	Permintaan informasi	permintaan terkait dokumen persyaratan verifikasi perizinan berusaha (rencana usaha dan pernyataan mandiri)	Rimba (Tamron)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
5	8911716	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	12 Januari 2024	Permintaan informasi	pertanyaan terkait produk yang ingin diolah, terindikasi masuk dalam kategori Cites, sehingga memungkinkan untuk menambah KBLI	Nur Cahyo saputro (Mina Sukses Sentosa)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
6	8911891	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	17 Januari 2024	Permintaan informasi	konfirmasi verifikasi dokumen pengajuan sertifikat standar yang perlu diperbaiki	Nurhendra (Java Seafood)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
7	8911996	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	7 Maret 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	rumpit di halaman raiser 1 sudah tinggi, mohon bantuan untuk pntong	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran
8	8825716	Masukan terkait Layanan	Email	03 Maret 2025	Aspirasi	Kepada Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Sebagai National Project Coordinator (M. Satrio Nugroho) 2, Bapak Machmud, M.Si Di Tempat Perihal: Informasi undangan training daring GGSP Afrika Selatan: CRM, Skema PT, dan Ketertelusuran untuk laboratorium uji kimia, 4 Maret 2025 Dengan hormat, Bersama ini, kami sampaikan informasi undangan yang diterima of Quality and Standards Program (GGSP) Indonesia dari tim GGSP Afrika Selatan terkait penyelenggaraan training mengenai Certified Reference Materials (CRMs), Scheme for Proficiency Testing (PT), dan Ketertelusuran untuk laboratorium uji kimia. Pada tanggal 17 Juli "Importance of certified reference materials (CRMs), proficiency testing (PT) schemes and metrological traceability for chemical testing laboratories", kami memandatkan pelatihan ini penting untuk diikuti oleh mitra-mitra laboratorium GGSP Indonesia. Pelatihan akan dilaksanakan pada: Hari / Tanggal : Selasa, 4 Maret 2025 Waktu : 09:00 s.d. 14:00 GMT+2 (Afrika Selatan) 14:00-21.00 WIB(Jakarta) Link pendaftaran : https://shorturl.at/O7Jx7 Sehubungan dengan hal tersebut, kami sampaikan informasi untuk dapat diteruskan kepada mitra Laboratorium GGSP Indonesia. Kami sampaikan terima kasih atas kerjasamanya dan dukungan Bapak. Hormat kami, PSO UNID/ GGSP Indonesia	Fadhilah Aniq UNIDO GGSP	a.fadhilah@unido.org	087823437478	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
9	8825736	Informasi Magang/ PKL	Email	17 Maret 2025	Permintaan informasi	Yth. Kepala BBP3KP Di Tempat Dengan hormat, Melalui surat ini kami bermaksud mengirimkan surat permohonan magang dan proposal magang di BBP3KP. Besar harapan kami agar Bapak/Ibu memberikan jawaban permohonan yang kami kirimkan melalui email ini. Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih 🙏 Hormat Kami, Permohon Magang	Shafira Laylatuz	shafiralaylatuz@gmail.com	0813422334223	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
10	8825746	Informasi Magang/ PKL	Email	21 Maret 2025	Permintaan informasi	Yth, Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) di Provinsi Jakarta Timur Dengan Hormat, Perkenalkan saya Rio Nugroho, melalui email ini saya mengirimkan permohonan magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Jakarta Timur. Saya merupakan mahasiswa Jurusan Teknologi Hasil Perikanan, Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau. Berikut saya lampirkan surat permohonan magang. ----- Selamat pagi, Terimakasih sebelumnya saya ucapkan. untuk magangnya saya mulai sekitar tanggal 15 juli s/d 15 Agustus 2025. no telp : 086763771510 (telp) 082268069700 (wa) Terimakasih.	Rio Nugroho	rio.nugroho1515@student.unri.ac.id	086763771510	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
11	8825746	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	28 Februari 2025	Permintaan informasi	Selamat siang, saya Ribka, mahasiswa Tingkat akhir di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, apakah bisa melakukan uji beta karoten pada tepung wortel dan ubi jalar ungu yang saya buat untuk penelitian saya di BBP3KP?	Ribka Tisy Maria Simbolon	tisymari4@gmail.com	085789384774	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

12	8826926	Informasi Magang/ PKL	Instagram	17 Maret 2025	Permintaan informasi	Assalamualaikum wr wb. Selamat siang Pak/Bu, Perkenalkan nama saya Luthfiah Afifah Nuraini, mahasiswa Institut Teknologi Sumatera dengan Program Studi Biologi semester 6. Saya ingin melamar kerja praktik di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Laboratorium Mikrobiologi yang akan dilaksanakan bulan juni-agustus (minimal 40 hari kerja) dengan anggota tiga orang yaitu: 1. Putri Yasmin Marolla 2. Rotua Alisia Wulandari 3. Luthfiah Afifah Nuraini Izin bertanya kembali Pak/Bu apakah instansi yang Bapak/Ibu pimpin membuka magang mandiri selama 60 hari jam kerja? Terkait proposal Kerja Praktik kami segera menyusul bu dan surat permohonan Kerja Praktik dari Fakultas, Izin bertanya terkait apakah ada tarif selama Kerja Praktik? Terimakasih sebelumnya Pak/Bu Wassalamualaikum wr wb.	Luthfiah Afifah Nuraini	luthfiahafiahnuraini@gmail.com	081887637344	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
13	8826926	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	17 Maret 2025	Permintaan informasi	Mana sertifikat bos	Luthfiah977	luthfiah977@gmail.com	087872827733	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
14	8826971	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	18 Maret 2025	Permintaan informasi	Kak, bisa buat in minyak ikan lumi-lumi gak?	Inttaann_n	inttaann_n@gmail.com	088878477489	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
15	8826981	Informasi Magang/ PKL	Instagram	22 Maret 2025	Permintaan informasi	Halo min, izin bertanya kalau ingin mengajukan magang ke instansi lain di bulan semester akhir apakah bisa ya min?	Helloanda_	helloanda@gmail.com	0857364756744	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

Laporan

PENANGANAN PENGADUAN

Maret 2025



**Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat
di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Bulan Maret 2025



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karuniaNya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini BBP3KP. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. BBP3KP sebagai instansi yang berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakannya. Oleh karena itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang bersinergi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Jakarta, 27 Maret 2025

Kepala BBP3KP,

Dr. Trisna Ningsih, A.Pi, S.Pi, M.Si



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
2.1. Definisi.....	3
2.2. Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan.....	6
2.5. Saluran Pengaduan.....	7
2.6. Tim Penanganan Pengaduan.....	8
2.7. Mekanisme Pengaduan.....	9
BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISTHE BLOWER SYSTEM.....	11
3.1. Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistle Blower</i>	11
3.2. Pertanyaan Masyarakat.....	11
3.3. Tindak Lanjut.....	18
BAB IV KESIMPULAN.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Kelautan dan Perikanan. Reformasi birokrasi 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.

Namun demikian, dalam upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai UPT Ditjen Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Kelautan dan Perikanan agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BBP3KP telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN- KP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.68/PERMEN-KP/2020 tanggal 24 Februari 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
- 5) Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan
- 6) Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.293/BBP3KP/KP.440/I/2025 tanggal 16 Januari 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai/ *Whistleblower* dan masyarakat) di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan kepada Kepala BBP3KP selaku Penanggungjawab Tim Penanganan Pengaduan BBP3KP atas pelaksanaan program/kegiatan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

- 1) Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2013 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- 3) Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TPPWPM adalah tim yang berada pada Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan KKP yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas TPPWPM;
- 4) Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan adalah unit kerja setingkat Eselon II di Lingkungan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 5) Website, tatap muka, surat, surat elektronik, aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 dan atau telepon/faksimili adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

2.2. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;

- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam penanganan laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat;
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi

2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan

Penerima pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi :

- 1) Apa materi aduannya (What);
- 2) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
- 3) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
- 4) Dimana materi aduan tersebut terjadi (where); dan
- 5) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).

Adapun bentuk pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) Perbuatan melawan hukum, memperkaya diri orang/badan lain yang merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 2) Menyalahgunakan kewenangan karena jabatan/kedudukan yang dapat merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 3) Penggelapan dalam jabatan;

- 4) Pemerasan dalam jabatan;
- 5) Tindak pidana yang berkaitan dengan pemborongan;
- 6) Delik gratifikasi;
- 7) Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 8) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian.

2.5. Saluran Pengaduan

Tim Penanganan pengaduan mengelola pengaduan melalui :

- 1) Website lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat : <https://kkp.go.id/djpdspkp/bbp3kp>
- 2) Tatap muka
Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* penanganan pengaduan dengan alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 3) Surat
Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 4) Surat elektronik
Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik (e-mail) ke alamat : pengaduan.bbp3kp@kkp.go.id dan bbp3kp@kkp.go.id
- 5) Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 021-84998429 dan 021-84997969 dan faksimili ke nomor : 021-84999360
- 6) Aplikasi SP4N LAPOR!
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang terdapat di website BBP3KP
- 7) Aplikasi *Whistle Blower*.
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi Whistle Blower yang terdapat di website BBP3KP.

2.6 . Tim Penanganan Pengaduan

Telah dibentuk tim penanganan pengaduan berdasarkan Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.293/BBP3KP/KP.440/I/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai / *Whistleblower* dan masyarakat) di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan dengan susunan seperti tabel di bawah.

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggungjawab	Dr. Trisna Hingsin, A.Pi, S.Pi, M.Si
2.	Ketua	Erwin Maulana
3.	Sekretaris	Denia D. Anayanti Putri
4.	Anggota	Dwi Fajariyanti Levina Rini Riani Reski Muflih Solikin
5.	Petugas Helpdesk / Admin Penghubung	Erwin Maulana

Tim Penanganan Pengaduan tersebut mempunyai tugas sebagai berikut :

1) Ketua :

- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan;
- Mengsosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower*; dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan kepada Penanggung jawab Tim Pengaduan.

2) Sekretaris :

- Mengsosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima berupa muatan pengaduan serta kelengkapan dokumen atau bukti pendukung lainnya;
- Menetapkan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi.

- 3) Anggota :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Mengumpulkan informasi dan data mengenai kebenaran pengaduan;
 - d. Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
 - e. Menyampaikan hasil kajian kepada Sekretaris dan Ketua;
- 4) Petugas *Help Desk* bertugas menerima dan mencatat pengaduan.

2.7. Mekanisme Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, serta SOP pelayanan pengaduan masyarakat nomor B.1003/ITJ.5/OT.310/IX/2021.

Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut:

- a) Menerima pengaduan melalui sarana pengaduan;
- b) Merevisi berkas pengaduan ke Anggota TPP UPT untuk dilakukan telaah serta pengumpulan bahan sertaketerangan;
- c) Melaporkan hasil bahan telaah atas pengaduan kepada ketua TPP UPT, apabila pengaduan tersebut logis maka akan dilakukan tindak lanjut; dan
- d) Mendokumentasikan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan tersebut.

Whistleblower adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya. Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai *Whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan.

Adapun perlindungan tersebut antara lain :

- a) Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
- b) Memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- c) Memberikan bantuan hukum;

- d) Meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang;
- e) Perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian;
- f) Memperoleh jaminan untuk tidak dikucilkan, tidak ditelantarkan, dan tidak dimutasi atau demosi;
- g) Memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan;

Memperoleh perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

SALINAN

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLE BLOWER SYSTEM*

3.1 Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blower System*

3.1.1. Website dan Media Sosial

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui website dan media sosial.

3.1.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.1.3. Surat

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat.

3.1.4. Surat Elektronik

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat elektronik.

3.1.5. Telepon

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.1.6. Aplikasi LAPOR

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi lapor.

3.1.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi *whistle blower*.

3.1.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pengaduan di ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.

3.2. Pertanyaan Masyarakat.

3.2.1. Media Sosial

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui medsos.



Gambar. 1 Rekap pengaduan Maret 2025 yang ditampilkan pada Medsos

Terdapat 5 (lima) pertanyaan dari masyarakat melalui media sosial perihal permintaan informasi terkait pengujian, sertifikasi, pengolahan dan praktek kerja lapangan dan magang, sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Instagram	Ribka Tisy Maria Simbolon	Pengujian	28 Februari 2025	Selamat siang, saya Ribka, mahasiswa Tingkat akhir di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, apakah bisa melakukan uji beta karoten pada tepung wortel dan ubi jalar? atau ada alternatif lain yang saya bisa buat untuk penelitian saya di BBP3KP?	03 Maret 2025	Hai kakk Maaf, uji beta karoten di Laboratorium BBP3KP belum bisa ya kak
2.	Instagram	Luthfiah Afifah Nuraini	Permohonan magang atau PKL	17 Maret 2025	Assalamualaikum wr wb. Selamat siang Pak/Bu Perkenalkan nama saya Luthfiah Afifah Nuraini, mahasiswa Institut Teknologi Sumatera dengan Program Studi Biologi semester 6. Saya ingin melamar kerja praktik di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Laboratorium Mikrobiologi yang akan dilaksanakan bulan juni-agustus (minimal 40 hari kerja) dengan anggota tiga orang yaitu: 1. Putri Yasmin Marolla 2. Rotua Alisia Wulandari 3. Luthfiah Afifah Nuraini Izin bertanya kembali Pak/Bu apakah instansi yang Bapak/Ibu pimpin membuka magang mandiri selama 60 hari jam kerja? Terkait proposal Kerja Praktik kami segera menyusul bu dan surat permohonan Kerja Praktik dari Fakultas, Izin bertanya terkait apakah ada tarif selama Kerja Praktik?	17 Maret 2025	Hai kakk Luthfiah Afifah Nuraini Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa, (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkp.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880 Oh iya kak, untuk bidang magang yang tersedia di BBP3KP meliputi bidang - Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga - Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/ mahasiswa magang sepanjang tahun dengan durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar-Pilih-Layanan-Pendukung , kemudian pilih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Terimakasih sebelumnya Pak/Bu Wassalamualaikum wr wb.		layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuota tidak habis ya kak.
3.	Instagram	Luthfiah977	Sertifikat	17 Maret 2025	Mana sertifikat bos	17 Maret 2025	Hai kakk, mohon maaf atas keterlambatan distribusi sertifikat kepada peserta. Mohon info kak, sertifikat mengenai kegiatan apa yang belum diterima, agar bisa kami tindaklanjuti sesuai dengan keluhannya. Terimakasih
4.	Instagram	Inttaaann_n	Pembuatan sertifikat	18 Maret 2025	Kak, bisa buatin minyak ikan lumi-lumi gak?	22 Maret 2025	Mohon maaf kak, di BBP3KP belum bisa
5.	Instagram	Helloanda_	Permohonan magang	22 Maret 2025	Halo min, izin bertanya kalau ingin mengajukan magang di liburan semester akhir apakah bisa ya min?	22 Maret 2025	Hai kakk, bisa ya kak apabila kuota magangnya belum terpenuhi Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa, (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id, atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880 Oh iya kak, untuk bidang magang yang tersedia di BBP3KP meliputi bidang - Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
							- Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga - Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/ mahasiswa magang sepanjang tahun dengan durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia. Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar-Pilih-Layanan-Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan. Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuotanya tidak habis ya kak.

3.2.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.2.3. Surat

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui surat.

3.2.4. Surat Elektronik

Terdapat 3 (tiga) pertanyaan dari masyarakat melalui surat elektronik perihal permintaan informasi terkait pelatihan dan permohonan uji lab, sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Email	Fadhillah Aniq UNIDO GQSP A.FADHIL LAH@unido.org	Informasi undangan training daring GQSP Afrika Selatan: CRM, Skema PT, dan Ketertelusuran untuk laboratorium uji kimia	03 Maret 2025	Kepada Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Sebagai National Project Coordinator (NPC), GQSP Indonesia Fase 2 Bapak Machmud, M.Si Di Tempat Perihal: Informasi undangan training daring GQSP Afrika Selatan: CRM, Skema	04 Maret 2025	Selamat Siang Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					PT, dan Ketertelusuran untuk laboratorium uji kimia, 4 Maret 2025 Dengan hormat, Bersama ini, kami sampaikan informasi undangan yang diterima oleh Quality and Standards Programme (GQSP) Indonesia dari tim GQSP Afrika Selatan terkait penyelenggaraan pelatihan daring mengenai Certified Reference Materials (CRMs), Skema Proficiency Testing (PT), dan Ketertelusuran untuk laboratorium uji kimia yang berjudul "Importance of Certified reference materials (CRMs), proficiency testing (PT) schemes and metrological traceability for chemical testing laboratories", kami memandang pelatihan ini penting untuk diikuti oleh mitra-mitra laboratorium GQSP Indonesia. Pelatihan akan dilaksanakan pada: Hari / Tanggal : Selasa, 4 Maret 2025 Pukul : 09:00 s.d. 16:00 GMT+2 (Afrika Selatan) 14.00-21.00 WIB (Jakarta) Tempat : Daring, link akan dikirim melalui email yang didaftarkan Link Pendaftaran : https://shorturl.at/O7Jx7 Demikian, kami sampaikan informasi untuk dapat diteruskan kepada mitra Laboratorium GQSP Indonesia. Kami sampaikan terima kasih atas kerjasama dan dukungan Bapak. Hormat kami, PSO UNIDO GQSP Indonesia ... Aniq FADHILLAH (Ms) Chief Operations Officer (COO)		
2	Email	Shafira Laylatuz shafiralaylatuz@gmail.com	Permohonan Magang Industri	17 Maret 2025	Yth. Kepala BBP3KP di Tempat Dengan hormat, Melalui surat ini kami bermaksud mengirimkan	18 Maret 2025	Selamat siang kak.. surat sudah kami terima adan akan diteruskan kebagian persuratan..terimaasih

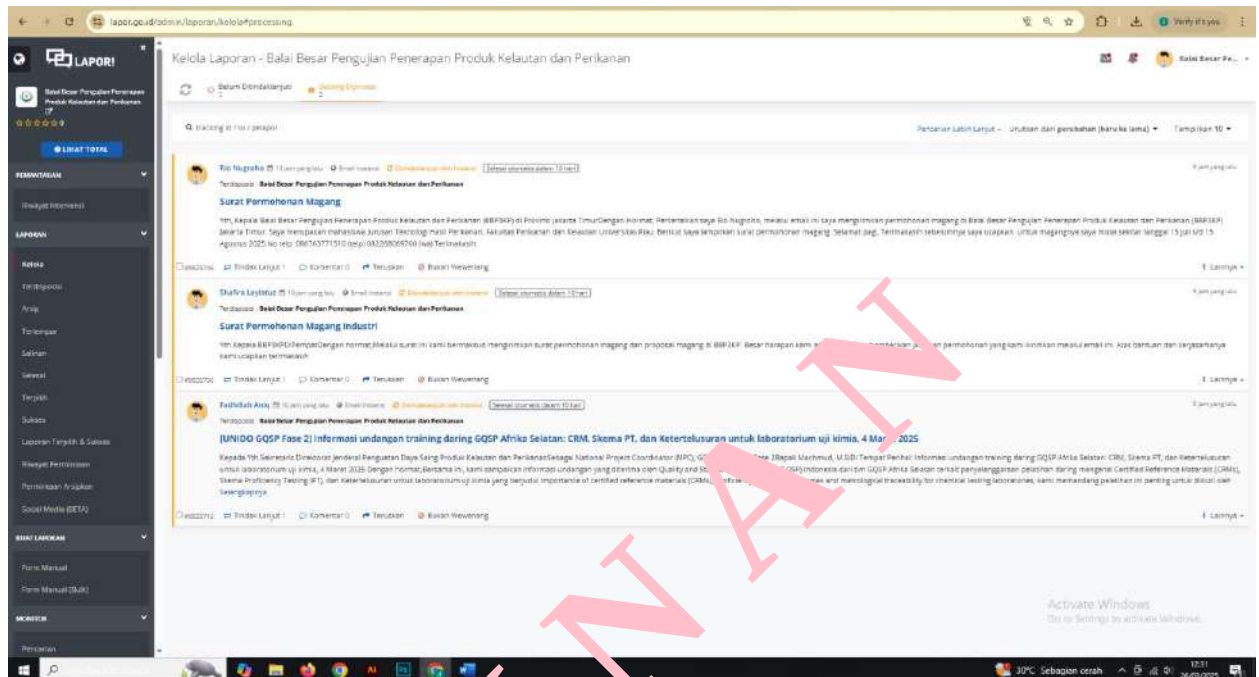
No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					surat permohonan magang dan proposal magang di BBP3KP. Besar harapan kami agar Bapak/Ibu memberikan jawaban permohonan yang kami kirimkan melalui email ini. Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih 🙏 Hormat Kami, Pemohon Magang,		
3	Email	Rio Nugroho 2204111515 rio.nugroho22041115@gmail.com Jl. Tawar...	Permohonan Magang	21 Maret 2025 25 Maret 2025	Yth, Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) di Provinsi Jakarta Timur Dengan Hormat, Perkenalkan saya Rio Nugroho, melalui email saya mengirimkan permohonan magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Jakarta Timur. Saya merupakan mahasiswa Jurusan Teknologi Hasil Perikanan, Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Riau. Berikut saya lampirkan surat permohonan magang. Selamat pagi, Terimakasih sebelumnya saya ucapkan. untuk magangnya saya mulai sekitar tanggal 15 juli s/d 15 Agustus 2025. no telp : 086763771510 (telp) 082268069700 (wa) Terimakasih.	24 Maret 2025 25 Maret 2025	Selamat Siang Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP Selamat pagi surat sudah kami terima...mohon untuk di lengkapi kembali, PKL dri tanggal brph yah dan selesai sampai tanggal berapah klo boleh tau, dan bole tinggalkan nomor telpone...Terimakasih

3.2.5. Telepon

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui saluran telepon.

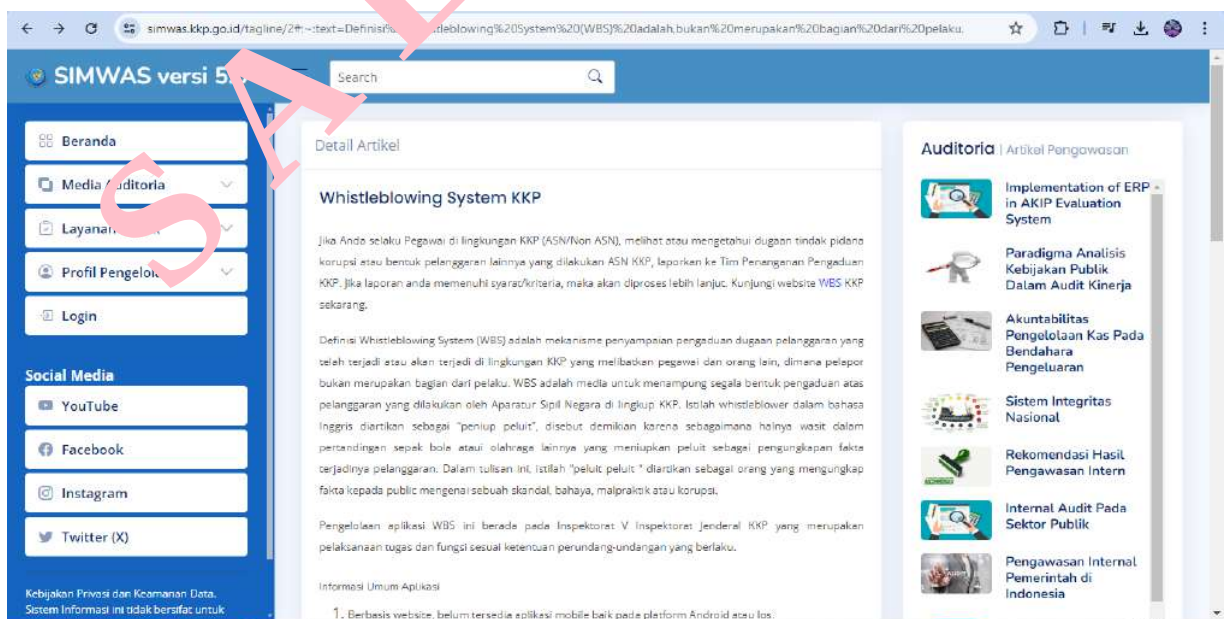
3.2.6. Aplikasi SP4N LAPOR!

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!



3.2.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi *Whistle Blower*



3.2.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.



3.3. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan yaitu :

1. Dalam rangka sosialisasi Layanan Pengaduan BBP3KP, telah dibuat media informasi yang tayangkan dimedia sosial BBP3KP yang secara berkala.
2. Tim penanganan pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan/pertanyaan kurang dari 3 hari sesuai standar yang ditetapkan.
3. Rekap pelaporan penanganan pengaduan diinput langsung ke Aplikasi SPAN Lapor.

BAB IV KESIMPULAN

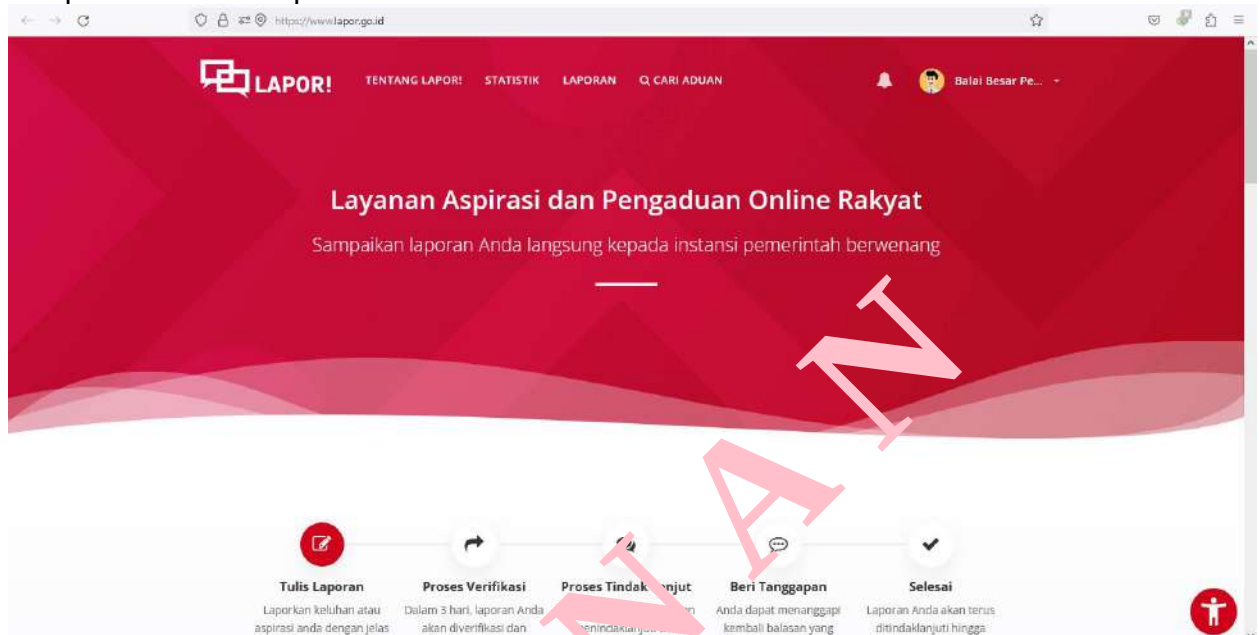
Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan masyarakat yang telah direkapitulasi pada bulan Maret 2025 sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaduan masyarakat dan *Whistle Blower System*, baik melalui media sosial, tatap muka, surat, surat elektronik, telepon dan ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.
2. Terdapat 8 (delapan) pertanyaan masyarakat melalui 3 (tiga), dari surat elektronik dan 5 (lima) dari aplikasi medsos instagram.
3. 8 (delapan) pertanyaan masyarakat telah diupdate di aplikasi SP4N Lapor dan ditindak lanjuti.

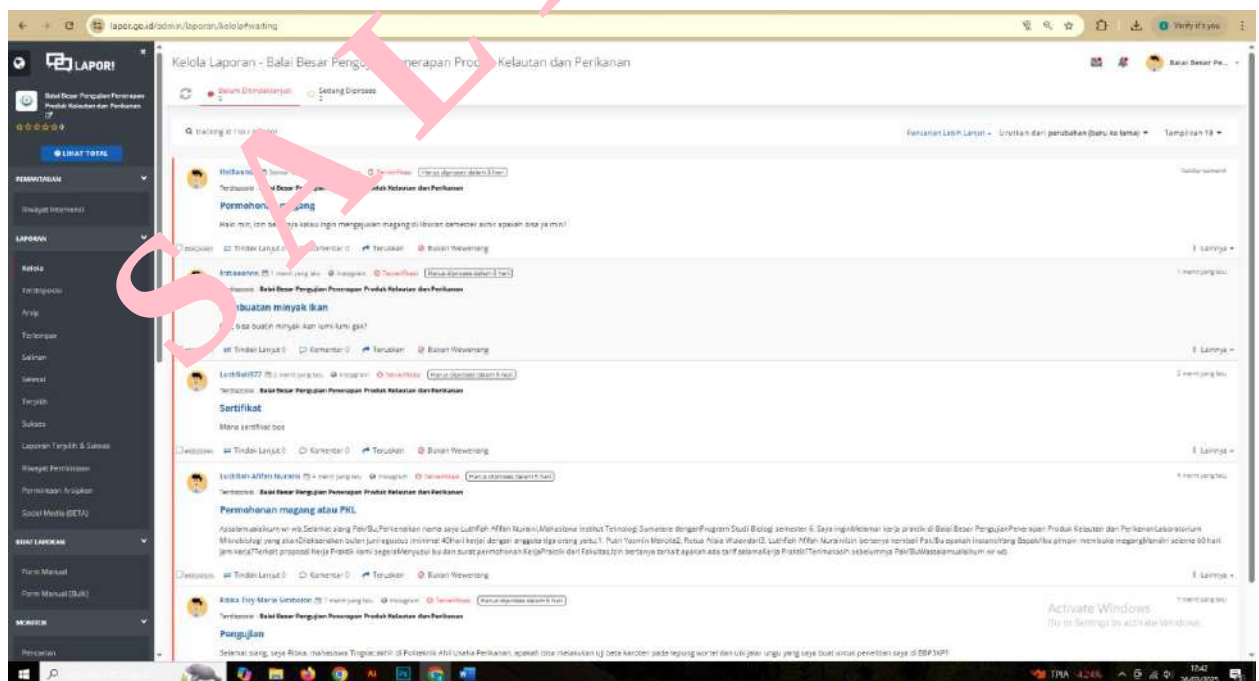
SALINAN

Lampiran :

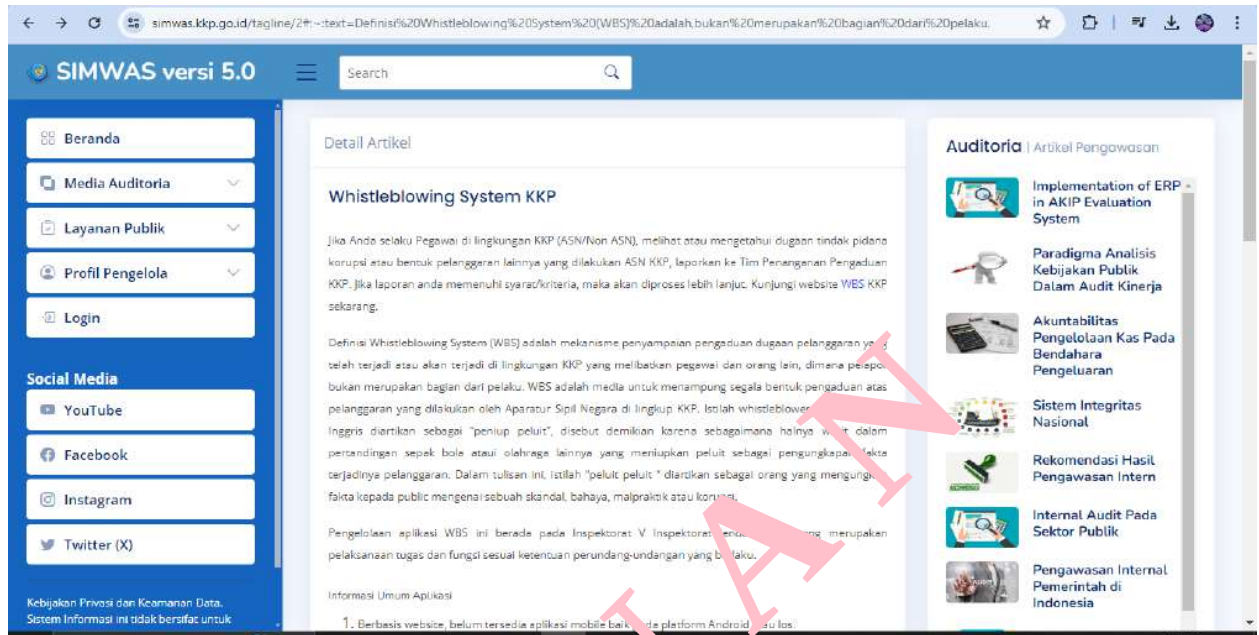
1. Aplikasi SPAN Laporan



Input Rekap Penanganan Pengaduan Bulan Maret 2025



2. Aplikasi *Whistle Blower*



3. Aplikasi Medsos



4. Media Informasi



5. Ruang Penanganan Pengaduan



6. Kotak Kritik dan Saran



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

NOTA DINAS
NOMOR 1766/DJPDSPKP.1/TU.140/V/2025

Yth. : Inspektur V
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal PDSPKP
Hal : Penyampaian Rekap Penanganan Pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan April 2025
Lampiran : 2 (dua) berkas
Tanggal : 8 Mei 2025

Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan KKP, bahwa Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Eselon I perlu menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada TPP Kementerian. Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan rincian hasil penanganan pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan April 2025 sebagai berikut:

Unit Kerja	Permintaan Informasi	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aspirasi	Total	Status
Pusat	9	2	-	-	11	Tuntas
UPT	9	-	-	4	13	Tuntas
Total		2	-	4	24	Tuntas

Berdasarkan matriks dimaksud terdapat total 24 (dua puluh empat) pengaduan/konsultasi yang disampaikan melalui beberapa saluran pengaduan dan sudah seluruhnya diinput pada <https://www.lapor.go.id/>. Adapun rekapitulasi saluran pengaduan yang digunakan, yaitu:

Unit Kerja	Aplikasi LAPOR	Tatap Muka/ PTSA	Whatsapp	Email	Kotak Pengaduan	Pesan Singkat	Instagram	Total
Pusat	-	4	7	-	-	-	-	11
UPT	-	-	-	7	-	-	6	13
Total	-	4	7	7	-	-	6	24

Berikut kami sampaikan juga Laporan Penanganan Pengaduan pada UPT BBP3KP (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Machmud

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA PUSAT DITJEN PDSPKP
PERIODE BULAN APRIL TAHUN 2025

No	ID Tracking	Jenis Pengaduan	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu			Penanganan	
							Nama	Email	No HP	Verifikator	Pencelah
1	2	3	4	5	6	7	8			9	10
1	8938817	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTS	9 April 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Sambungan internet terputus sejak tanggal 1 Maret 2025, mohon bantuannya	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran
2	8938829	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTS	25 April 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Grill penutup filter yang digunakan untuk akses pengunjung melihat ikan di gedung Raiser 1 sudah mulai keropos, khawatir ketika ada pengunjung Grill yang keropos terinjak dan ambrol/patah, mohon bantuannya	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran
3	8939593	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	15 April 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi Bpk/Ibu Mohon konfirmasi utk dokumen format pemasaran utk pemenuhan standar usaha KBLI 46206	Wiwin Winarni			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
4	8941497	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	15 April 2025	Permintaan informasi	halo selamat siang saya mau tanya untuk persyarayan PI hasil Perikanan terdapat syara gudang penyimpanan yang telah memiliki SKP apabila gudang yang dipakai adalah sewa maka SKP dimiliki atas pemilik gudang atau penyewa yang menggunakan PI Hasil Perikanan ya?	Widia			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
5	8941537	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	29 April 2025	Permintaan informasi	Selamat Pagi, salam kenal Saya Fibi dari PT Mandala Kriya Utama Ingin melakukan pemenuhan persyaratan sertifikat standar KBLI 46203 Perdagangan Besar Perikanan Bagaimana prosedurnya? Apakah ada persyaratan? Jika Ya.. Apakah ada format surat yang harus Kami submit?	Fibi			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
6	8945097	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Tatap Muka/PTS	09 April 2025	Permintaan informasi	PT Nutica Prima Perkasa sudah mengajukan permohonan dengan alasan ada penambahan komoditas. apakah bisa ditatakan, karena pada sistem tidak ada menu tersebut.	Frisca			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
7	8945101	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Tatap Muka/PTS	10 April 2025	Permintaan informasi	apakah peraturan terkait import garam sudah direlaksasi dan ada peraturan baru? kemudian apa saja yang harus disiapkan untuk bisa mengimport garam	Moch. Ayani			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
8	8946453	Progres Layanan	Whatsapp	21 April 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi Bapak.. Mohon ijin saya mau tanya di OSS sertifikat standar sudah terbit tetapi di NIB masih belum terverifikasi untuk KBLI 46206? Terima kasih	Titin			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
9	8946489	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	11 April 2025	Permintaan informasi	selamat sore pak, terkait dengan poin 6 pada persyaratan Perizinan Usaha Subsektor Pemasaran Ikan, dokumen apa yang saya submit ya? Apakah surat Pernyataan saja seperti poin 2-4 atau ada lampiran LKPM Triwulan I ini ya?			082113195138	Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
10	8946513	Informasi KBLI	Whatsapp	14 April 2025	Permintaan informasi	pagi, saya konsultasi soal alamat pada KLBI yg mana alamat pada kantor dapat dirubah tetapi alamat pada KLBI tidak bisa dirubah mohon petunjuknya pak terima kasih	Jovi			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU
11	8946537	Progres Layanan	Whatsapp	22 April 2025	Permintaan informasi	Selamat Siang Bapak/Ibu, Mohon maaf sebelum nya, saya mau menanyakan perihal integrasi sistem NK-Perikanan KKP. Saat ini status nya masih validasi permohonan	Brian Aldo			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

12	8920546	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	08 April 2025	Aspirasi	Yth. Bapak/Ibu Narahubung Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Perkenalkan saya Nisrina Afra, selaku staf Quality Assurance PT Saraswanti Indo Genetech. Dalam rangka memelihara dan memastikan validitas hasil pengujian sebagaimana yang tercantum sebagai salah satu persyaratan SNI ISO/IEC 17025:2017, laboratorium PT Saraswanti Indo Genetech bermaksud untuk melaksanakan pengujian banding dengan Laboratorium Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan dengan detail rencana pengujian sebagai berikut: Matriks Uji Parameter Uji Metode UjiJumlah Pengujian Rencana Pelaksanaan Pengujian Ikan beku Bobot tunta Gravimetri Triplo May 25 Hama penyakit, Bau, Campuran dedak dan bekatul VisualTriploMay 25 Besar harapan kami laboratorium Bapak/Ibu dapat berpartisipasi sebagai peserta dalam kegiatan ini. Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih. Hormat kami, Nisrina Afra Nabila PT Saraswanti Indo Genetech Best Regards, Nisrina Afra Nabila Quality Assurance Staff SIG Laboratory ISO 17025:2017 Accredited LP-184-IDN A : Graha SIG JL.Rasamala No.20 Taman Yasmin Bogor 16111 INDONESIA P : +622517532348 W: www.siglaboratory.com	Nisrina Afra SIG Lab	qa.staff2@siglaboratory.co.id	0813276849736	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
13	8920556	Informasi Magang/ PKL	Email	10 April 2025	Aspirasi	Yth. Kepala BBP3KP, Dengan hormat, Saya lampirkan Surat Pengantar Riset dari Universitas Budi Luhur, Herlina Ayu Ningsih (NIM: 2131500791), Program Studi Manajemen (Strata 1). Sehubungan dengan program riset yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa saya untuk melakukan riset di BBP3KP selama proses penyusunan tugas akhir (skripsi). Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada mahasiswa saya selama melaksanakan riset, kami ucapkan terima kasih. Hormat saya, [Herlina Ayu Ningsih, Universitas Budi Luhur	Herlina Ayu Ningsih	2131500791@student.budiluhur.ac.id	0813245375352	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
14	8920566	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	11 April 2025	Permintaan Informasi	Deci A. Satrio Selamat siang, izin bertanya apakah bisa dilakukan uji sertifikasi SNI, untuk produk kami (Apartemen ikan) di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) ID (BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN) Demikian yang dapat kami sampaikan, mohon bantuan konfirmasinya, Terima kasih. Deci A. Satrio, satrio@gmail.com PT. Mitra Daya Mandiri Insani Jl. Raya Tagog Cimekar No. 24 A (blk. RM. Sukahati) Cileunyi - Bandung Telp: (022)7836936 Fax: (022)7836937 Email: ptdm@yahoo.com	Henny Amron	ptcdm@yahoo.com	062227836936	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
15	8920586	Informasi Magang/ PKL	Email	15 April 2025	Permintaan Informasi	Yth. Bapak/Ibu Di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Dengan hormat, Perkenalkan, saya Emeliya Magdalena Sibagariang, mahasiswa Teknologi Hasil Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro, saat ini sedang menempuh semester 4. Saya bermaksud mengajukan permohonan magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan sebagai bagian dari kegiatan akademik saya. Bersama email ini saya lampirkan: 1. Biodata Pribadi 2. Surat permohonan magang dari institusi Saya sangat berharap dapat diberi kesempatan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan saya di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan. Besar harapan saya Bapak/Ibu dapat mempertimbangkan permohonan ini. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima	Magdalena	emeliyamagdalenas@gmail.com	085763847463	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

16	8920596	Informasi Magang/ PKL	Email	15 April 2025	Aspirasi	Subject: Perkenalan Peserta Magang – Natasya Novianta Tarigan Yth. Bapak/Ibu Perkenalkan, saya Natasya Novianta Tarigan, mahasiswa Universitas Diponegoro, Teknologi Hasil Perikanan, yang akan menjalani magang di BBP3KP mulai 7 Juli sampai 31 Juli 2025 . Melalui email ini saya ingin memperkenalkan diri dan menyampaikan terima kasih atas kesempatan yang diberikan. Saya siap mengikuti arahan dan berkontribusi sebaik mungkin selama masa magang. Terima kasih atas perhatiannya. Hormat saya Natasya Novianta Tarigan 085697106423 natasyanoviantatasya@gmail.com	natasya novianta	natasyanoviantatasya@gmail.com	085697106423	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
17	8920601	Informasi Magang/ PKL	Email	15 April 2025	Aspirasi	Yth. Bapak/Ibu Di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Dengan hormat, Perkenalkan, saya Odella Clara Sitompul, mahasiswa Teknologi Hasil Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro, saat ini sedang menempuh semester 4. Saya bermaksud mengajukan permohonan magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan sebagai bagian dari kegiatan akademik saya. Bersama email ini saya lampirkan: 1. Biodata Pribadi 2. Surat permohonan magang dari institusi Saya sangat berharap dapat diberi kesempatan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan saya di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan. Besar harapan saya Bapak/Ibu dapat mempertimbangkan permohonan ini. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Odella Clara Sitompul	Odella Clara Sitompul	odellaclarasitompul@gmail.com	085786784843	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
18	8920631	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	10 April 2025	Permintaan informasi	Siang kak, mohon maaf mengganggu waktu Bapak/Ibu. Saya ingin bertanya apakah saya bisa mengirimkan sampel ke BBP3KP untuk melakukan pengujian kadar Histamin? Jika bisa, saya bisa mengantarkan sampel kira kira kapan ya min?	Ade Rivan	aderivan@gmail.com	081378373628	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
19	8920651	Informasi Magang/ PKL	Instagram	16 April 2025	Permintaan informasi	Selamat sore min, izin bertanya untuk pengajuan magangnya bisa melalui link tautan, email, wa, dan datang langsung ke kantornya. Berarti saya harus datang ke kantornya ya, dari yang disebutkan diatas? Baik min, terima kasih informasinya. Halo min, yang saya web di bagian kolom NIP/NIK/NIM itu kan harus minimal 16 angka, namun krn aku pilih NIM dan nomor NIM itu gk sampai 16 jd gimn ya min?	Helloanda	helloanda_@gmail.com	08787585764	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
20	8920696	Informasi Magang/ PKL	Instagram	17 April 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi pak/bu. Mohon maaf mengganggu waktunya. Perkenalkan saya Lilyan Meychu Suot selaku Mahasiswa Biologi Universitas Negeri Jakarta (UNJ), izin bertanya apakah ada info mengenai PKL bidang mikrobiologi sekitar bulan Juli 2025 di BBP3KP? Terima kasih banyak pak/bu sebelumnya	Lilyan Meychu Suot	lilyanmey@gmail.com	085698476323	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

21	8920741	Informasi Magang/ PKL	Instagram	17 April 2025	Permintaan informasi	Assalamuallaikum, Selamat siang bapak/ibu. Perkenalkan saya Dwi dari jurusan Perikanan, Universitas Padjadjaran. Izin bertanya, untuk saat ini apakah membuka program magang/PKL atau tidak ya? Apabila membuka, mohon informasinya. Terimakasih	Dwi - Arta	dwiarta@gmail.com	081372837639	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
22	8920756	Informasi Magang/ PKL	Instagram	20 April 2025	Permintaan informasi	Selamat siang kak, apakah bisa mengajukan magang ke BP3KP? Saya mahasiswa Teknologi Hasil Perikanan Undip semester 5, kak. Kalau bisa, alurnya bagaimana ya?	mistyaeri	mistyaeri@gmail.com	087874657388	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
23	8920771	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	21 April 2025	Permintaan informasi	Apa saja pelayanan public yang ada di BP3KP?	Alvian Firmansah	alvianmansyah@gmail.com	087878767843	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP
24	8920806	Informasi Magang/ PKL	Instagram	22 April 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi pak/ bu. Mohon maaf mengganggu waktunya. Perkenalkan saya Unaisah Syahidah selaku mahasiswa Biologi Universitas Negeri Jakarta (UNJ), izin bertanya apakah ada info mengenai PKL bidang ekologi kelautan sekitar bulan Juli 2025 ke BP3KP? Terima kasih banyak pak/bu sebelumnya,	Unaisah Syahidah	unasyah@gmail.com	081378746563	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

Laporan

PENANGANAN PENGADUAN

April 2025



**Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

**Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat
di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Bulan April 2025**



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karuniaNya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan bulan April 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini BBP3KP. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. BBP3KP sebagai instansi yang berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan. Oleh karena itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Jakarta, Mei 2025

Kepala BBP3KP,



Dr. Rahmadi Sunoko, S.Pi, M.Sc

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
2.1. Definisi.....	3
2.2. Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan.....	6
2.5. Saluran Pengaduan.....	7
2.6. Tim Penanganan Pengaduan.....	8
2.7. Mekanisme Pengaduan.....	9
BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISTHE BLOWER SYSTEM.....	11
3.1. Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistle Blower</i>	11
3.2. Pertanyaan Masyarakat.....	11
3.3. Tindak Lanjut.....	23
BAB IV KESIMPULAN.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Kelautan dan Perikanan. Reformasi birokrasi 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.

Namun demikian, dalam upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai UPT Ditjen Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Kelautan dan Perikanan agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BBP3KP telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN- KP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.68/PERMEN-KP/2020 tanggal 24 Februari 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
- 5) Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan
- 6) Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.1396/BBP3KP/KP.440/IV/2025 tanggal 02 April 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai/ *Whistleblower* dan masyarakat) di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan kepada Kepala BBP3KP selaku Penanggungjawab Tim Penanganan Pengaduan BBP3KP atas pelaksanaan program/kegiatan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

- 1) Pengaduan adalah ketidakpuasan atau keberatan terhadap suatu hal yang dianggap tidak sesuai atau merugikan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2013 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- 3) Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TPPWPM adalah tim yang berada pada Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan KKP yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas TPPWPM;
- 4) Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan adalah unit kerja setingkat Eselon II di Lingkungan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 5) Website, tatap muka, surat, surat elektronik, aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 dan atau telepon/faksimili adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

2.2. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun hasil lanjutnya;
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;

- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan

pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam penanganan laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. bekerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menegakkan rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat;
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi

2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan

Penerima pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi :

- 1) Apa materi aduannya (What);
- 2) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
- 3) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
- 4) Dimana materi aduan tersebut terjadi (where); dan
- 5) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).

Adapun bentuk pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) Perbuatan melawan hukum, memperkaya diri orang/badan lain yang merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 2) Menyalahgunakan kewenangan karena jabatan/kedudukan yang dapat merugikan keuangan/perekonomian negara;

- 3) Penggelapan dalam jabatan;
- 4) Pemerasan dalam jabatan;
- 5) Tindak pidana yang berkaitan dengan pemborongan;
- 6) Delik gratifikasi;
- 7) Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 8) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian.

2.5. Saluran Pengaduan

Tim Penanganan pengaduan mengelola pengaduan melalui :

- 1) Website lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat : <https://kkp.go.id/djpdspkp/bbp3kp>
- 2) Tatap muka
Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* penanganan pengaduan dengan alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayang Jakarta Timur 13880;
- 3) Surat
Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayang Jakarta Timur 13880;
- 4) Surat elektronik
Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik (e-mail) ke alamat : pengaduan.bbp3kp@kkp.go.id dan bbp3kp@kkp.go.id
- 5) Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 021-84998429 dan 021-84997969 dan faksimili ke nomor : 021-84999360
- 6) Aplikasi SP4N LAPOR!
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang terdapat di website BBP3KP
- 7) Aplikasi *Whistle Blower*.
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi Whistle Blower yang terdapat di website BBP3KP.

2.6 . Tim Penanganan Pengaduan

Telah dibentuk tim penanganan pengaduan berdasarkan Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.1396/BBP3KP/KP.440/IV/2025 tanggal 02 April 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai / *Whistleblower* dan masyarakat) di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan dengan susunan seperti tabel di bawah.

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggungjawab	Dr. Rahmadi SUPONO, S.Pi, M.Sc
2.	Ketua	Erwin Maulana
3.	Sekretaris	Dania D. Anayanti Putri
4.	Anggota	Dwi Fajariyanti Levina Reski Muflih Solikin
5.	Petugas Helpdesk / Admin Penghubung	Erwin Maulana

Tim Penanganan Pengaduan tersebut mempunyai tugas sebagai berikut :

1) Ketua :

- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan;
- Mengsosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower*; dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan kepada Penanggung jawab Tim Pengaduan.

2) Sekretaris :

- Mengsosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
- Melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima berupa muatan pengaduan serta kelengkapan dokumen atau bukti pendukung lainnya;
- Menetapkan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi.

- 3) Anggota :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Mengumpulkan informasi dan data mengenai kebenaran pengaduan;
 - d. Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
 - e. Menyampaikan hasil kajian kepada Sekretaris dan Ketua;
- 4) Petugas *Help Desk* bertugas menerima dan mencatat pengaduan.

2.7. Mekanisme Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, serta SOP pelayanan pengaduan masyarakat nomor B.1003/ITJ.5/OT.310/IX/2021.

Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut:

- a) Menerima pengaduan melalui sarana pengaduan;
- b) Merevisi berkas pengaduan ke Anggota TPP UPT untuk dilakukan telaah serta pengumpulan bahan serta keterangan;
- c) Melaporkan hasil bahan telaah atas pengaduan kepada ketua TPP UPT, apabila pengaduan tersebut logis maka akan dilakukan tindak lanjut; dan
- d) Mendokumentasikan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan tersebut.

Whistleblower adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya. Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai *Whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan.

Adapun perlindungan tersebut antara lain :

- a) Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
- b) Memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- c) Memberikan bantuan hukum;

- d) Meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang;
- e) Perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian;
- f) Memperoleh jaminan untuk tidak dikucilkan, tidak ditelantarkan, dan tidak dimutasi atau demosi;
- g) Memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan;
- h) Memperoleh perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

SALINAN

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLE BLOWER SYSTEM*

3.1 Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blower System*

3.1.1. Website dan Media Sosial

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui website dan media sosial.

3.1.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.1.3. Surat

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat.

3.1.4. Surat Elektronik

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat elektronik.

3.1.5. Telepon

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.1.6. Aplikasi LAPOR

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi lapor.

3.1.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi *whistle blower*.

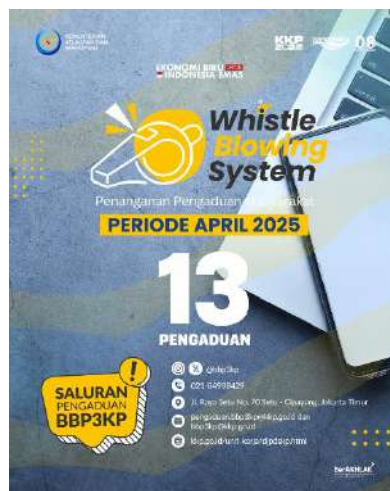
3.1.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pengaduan di ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.

3.2. Pertanyaan Masyarakat.

3.2.1. Media Sosial

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui medsos.



Gambar. 1 Rekap pengaduan April 2025 yang ditampilkan pada Medsos

Terdapat 6 (enam) pertanyaan dari masyarakat melalui media sosial perihal permintaan informasi terkait permohonan magang/PKL dan Pelayanan Publik sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Instagram	Helloanda_	Permohonan magang atau PKL	16 April 2025	Selamat sore min, izin bertanya untuk pengajuan magangnya bisa melalui link tautan, email, fax, dan datang langsung ke kantornya. Berarti Tinggal salah satu aja y dari yang disebutkan diatas? Baik min terima kasih informasinya. Hallo min, yang di reb pd bagian kolom NIP/ NIK/NIM itu kan harus minimal 16 angkanya cuman krn aku pilih NIM dan nomor NIM itu gk sampai 16 jdi gimn ya min?	17 april 2025	Iya kak, pengajuannya bisa melalui link, email, fax atau langsung kirim surat nya ke kantor BBP3KP Baik kak Apabila NIM tidak bisa di Input, bisa menggunakan nomor NIK sebagai alternatif lainnya
2.	Instagram	Lillyan Meychu Suot	Permohonan magang atau PKL	17 April 2025	Selamat pagi pak/bu. Mohon maaf mengganggu waktunya Perkenalkan saya Lillyan Meychu Suot selaku Mahasiswa Biologi Universitas Negeri Jakarta (UNJ), izin bertanya apakah ada info mengenai PKL bidang mikrobiologi sekitar bulan Juli 2025 di BBP3KP? Terima kasih banyak pak/bu sebelumnya	17 April 2025	Hai kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa, (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id, atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880 Oh iya kak, untuk bidang magang yang tersedia di BBP3KP meliputi bidang - Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
							- Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/ mahasiswa magang sepanjang tahun dengan durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar Pilih Layanan Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuotanya tidak habis ya kak
3.	Instagram	Dwi - Arta	Permohonan magang atau PKL	17 April 2025	Assalamuallaikum, Selamat siang bapak/ibu. Perkenalkan saya Dwi dari jurusan Perikanan, Universitas Padjadjaran. Izin bertanya, untuk saat ini apakah membuka program magang/PKL atau tidak ya? Apabila membuka, mohon informasinya. Terimakasih	17 April 2025	Hai kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa, (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@knp.go.id, atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880 Oh iya kak, untuk bidang magang yang tersedia di BBP3KP meliputi bidang - Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga - Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/ mahasiswa magang sepanjang tahun dengan

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Baik, Terimakasih banyak informasinya kak Izin bertanya untuk kuota peminatannya berapa kak? Dari kami ada 4 orang yang magang di bulan Januari-agustus, berarti langsung apply di linknya aja ya kak?		durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar Pilih Layanan Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuotanya tidak habis ya kak. Selagi masih ada kuota, tidak ada batasan kuota ya kakk Iya kak
4.	Instagram	mistyaeri	Permohonan magang atau PKL	20 April 2025	Selamat siang kak, apakah bisa mengajukan magang mandiri dari mahasiswa Teknologi Hasil Perikanan Undip semester 4? kalo bisa alurnya bagaimana ya?	21 April 2025	Hai kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa, (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id, atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880 Oh iya kak, untuk bidang magang yang tersedia di BBP3KP meliputi bidang - Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga - Humas dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/ mahasiswa magang sepanjang tahun dengan

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
							durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar Pilih Layanan Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuotanya tidak habis ya kak.
5.	Instagram	Alvian Firmansah	Pelayanan Publik	21 April 2025	Apa saja pelayanan publik yang ada di BBP3KP?	21 April 2025	BBP3KP memiliki pelayanan publik antara lain adalah 1. Sertifikasi Produk Kelautan dan Perikanan 2. Pengujian Produk Kelautan dan Perikanan 3. Inkubasi Bisnis Inovasi Produk Kelautan dan Perikanan (Inbis Invapro-KP) 4. Bimbingan Teknis 5. Pelayanan Penggunaan Peralatan Pengolahan dengan Skema PNB 6. Mobil Alih Teknologi Informasi (ATI) 7. Perpustakaan
6.	Instagram	Unaisah Syahidah	Permohonan magang atau PKL	22 April 2025	Selamat pagi pak/bu. Mohon maaf mengganggu waktunya Perkenalkan saya Unaisah Syahidah selaku Mahasiswa Biologi Universitas Negeri Jakarta (UNJ), izin bertanya apakah ada info mengenai PKL bidang ekologi kelautan sekitar bulan Juli 2025 di BBP3KP? Terima kasih banyak pak/bu sebelumnya,	23 April 2025	Hai kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa, (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@knp.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880 Oh iya kak, untuk bidang magang yang tersedia di BBP3KP meliputi bidang - Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Permisi kak selamat pagi. saya izin bertanya untuk pemilihan bidang kajian apakah memiliki ketentuan tersendiri atau saya bisa memilih ya?		- Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga - Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/ mahasiswa magang sepanjang tahun dengan durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar-Pilih-Layanan-Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuotanya tidak habis ya kak. Untuk pemilihan bidang magang di BBP3KP bisa disesuaikan dengan kebutuhan/keperluan calon peserta magang/PKL/penelitian ya kak

3.2.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.2.3. Surat

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui surat.

3.2.4. Surat Elektronik

Terdapat 7 (tujuh) pertanyaan dari masyarakat melalui surat elektronik perihal permintaan informasi terkait Undangan uji branding SIG, Magang/PKL, Pengantar Riset dan pengujian, sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Email	Nisrina Afra SIG Lab aff2@siglaboratory.co.id	[req] Undangan Uji Banding SIG - BBP3KP	8 April 2025	Yth. Bapak/Ibu Narahubung Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	9 April 2025	Selamat Siang Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban					
					Perkenalkan saya Nisrina Afra, selaku staf Quality Assurance PT Saraswanti Indo Genetech. Dalam rangka memelihara dan memastikan validitas hasil pengujian sebagaimana yang tercantum sebagai salah satu persyaratan SNI ISO/IEC 17025:2017, laboratorium PT Saraswanti Indo Genetech bermaksud untuk melaksanakan pengujian banding dengan Laboratorium Balai Besar Pengujian Perangkat Elektronik Keluaran dan Perikatan dengan detail rencana pengujian sebagai berikut: <table><tr><th colspan="2">Matriks Uji</th></tr><tr><td rowspan="2">Ikan beku</td><td></td></tr><tr><td>Hama pe</td></tr></table> Besar harapan kami laboratorium Bapak/Ibu dapat berpartisipasi sebagai peserta dalam kegiatan ini. Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih. Hormat kami, Nisrina Afra Nabila PT Saraswanti Indo Genetech -- Best Regards, Nisrina Afra Nabila Quality Assurance Staff ----- ----- ----- SIG Laboratory ISO 17025:2017 Accredited LP-184-IDN A : Graha SIG JL. Rasamala No.20 Taman Yasmin Bogor 16113 INDONESIA P : +622517532348	Matriks Uji		Ikan beku		Hama pe		informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP
Matriks Uji												
Ikan beku												
	Hama pe											

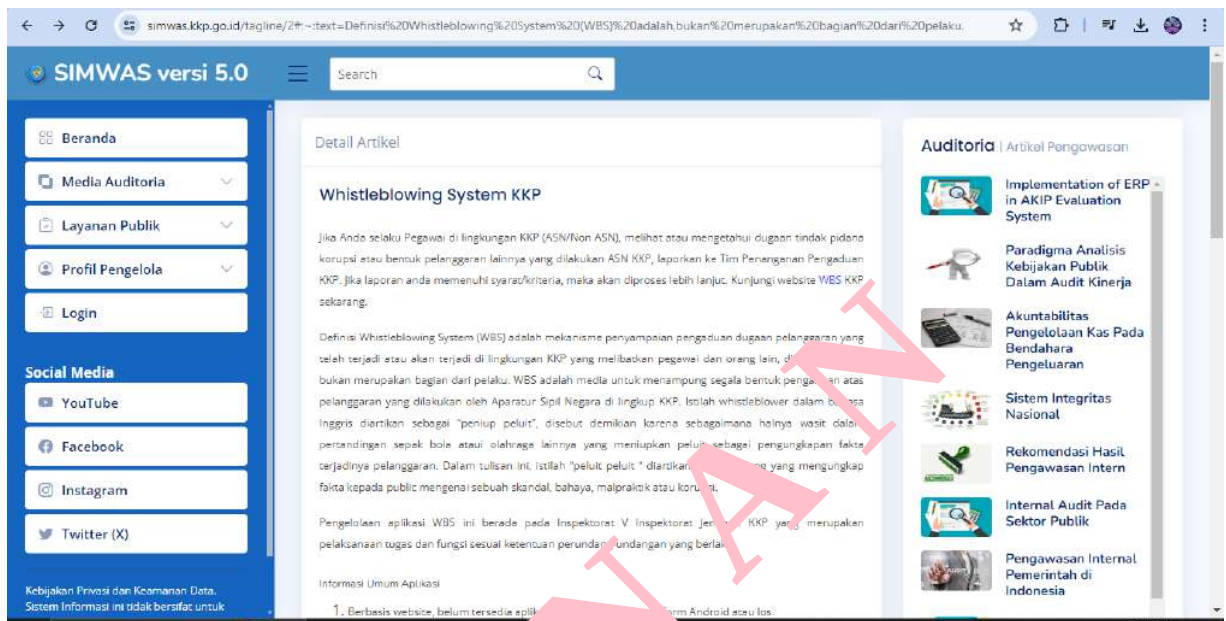
No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					W: www.siglaboratory.com		
2	Email	Herlina Ayu Ningsih 2131500791@student.budiluhur.ac.id	Surat Pengantar Riset	10 April 2025	Yth. Kepala BBP3KP, Dengan hormat, Saya lampirkan Surat Pengantar Riset dari Universitas Budi Luhur, Herlina Ayu Ningsih (NIM: 2131500791), Program Studi Manajemen (Strata 1). Sehubungan dengan program riset yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa saya untuk melakukan riset di BBP3KP dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi). Saya sangat perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan pengarahannya dan bimbingan kepada mahasiswa saya selama melaksanakan riset, kami ucapkan terima kasih. Hormat saya, [Herlina Ayu Ningsih] Universitas Budi Luhur	10 April 2025	Selamat Siang Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP
3	Email	Henny Amron ptcdm@yahoo.com	informasi mengenai sertifikasi SNI untuk produk Apartemen Ikan (Berbahan plastil Polypropylen e)	11 April 2025	Dear Admin Selamat siang, izin bertanya apakah bisa dilakukan uji sertifikasi SNI, untuk produk kami (Apartemen ikan) di PPID (BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN) Demikian yang dapat kami sampaikan, mohon bimbingan dan konfirmasinya, terimakasih. Regards, sanny(adm) PT. Cipta Daya Mandiri Insani Jl. Raya Tagog Cimekar No. 24 A (blk. RM. Sukahati) Cileunyi - Bandung Telp: (022)7836936 Fax: (022)7836937 Email: ptcdm@yahoo.com	11 April 2025	Selamat pagi, Terima kasih telah menghubungi email BBP3KP. Untuk Pengujian Sertifikasi SNI di BBP3KP Bapak/Ibu silahkan menghubungi 081310379825 Bpk. Edi Admoko, nanti akan diberikan informasinya terkait Sertifikasi SNI secara rinci.
4	Email	Magdalena emeliya.magdalen	Permohonan Magang Emeliya	15 April 2025	Yth. Bapak/Ibu Di Balai Besar Pengujian Penerapan	16 April 2025	Selamat Siang Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
		as@gmail.com	Magdalena Sibagariang - Universitas Diponegoro		Produk Kelautan dan Perikanan Dengan hormat, Perkenalkan, saya Emeliya Magdalena Sibagariang, mahasiswa Teknologi Hasil Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro, saat ini sedang menempuh semester 4. Saya bermaksud mengajukan permohonan magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan sebagai bagian dari kegiatan akademik saya. Bersama email ini saya lampirkan: 1. Biodata Pribadi 2. Surat permohonan magang dari institusi Saya sangat berharap dapat diberi kesempatan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan saya di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan. Besar harapan saya Bapak/Ibu dapat mempertimbangkan permohonan ini. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Emeliya Magdalena Sibagariang		terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP
5	Email	natasya novianta n atasya novianta@gmail.com	Surat Permohonan Magang Bbp3kp	15 April 2025	Subject: Perkenalan Peserta Magang – Natasya Novianta Tarigan Yth. Bapak/Ibu Perkenalkan, saya Natasya Novianta Tarigan, mahasiswa Universitas Diponegoro, Teknologi Hasil Perikanan, yang akan menjalani magang di BBP3KP mulai 7 Juli sampai 31 Juli 2025 . Melalui email ini saya ingin memperkenalkan	16 April 2025	Selamat Siang Bapak/ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					diri dan menyampaikan terima kasih atas kesempatan yang diberikan. Saya siap mengikuti arahan dan berkontribusi sebaik mungkin selama masa magang. Terima kasih atas perhatiannya. Hormat saya, Natasyanovianta Tarigan 085697 06423 natasyanoviantatasya@gmail.com		
6	Email	Odelia clara Sitompul deliaclara.sitompul@gmail.com	Permohonan Magang Odelia Clara – BBP3KP	15 April 2025	Yth. Bapak/Ibu Di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Dengan hormat, Perkenalkan, saya Odelia Clara Sitompul, mahasiswa Teknologi Hasil Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro, saat ini sedang menempuh semester 4. Saya bermaksud mengajukan permohonan magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan sebagai bagian dari kegiatan akademik saya. Bersama email ini saya lampirkan: 1. Biodata Pribadi 2. Surat permohonan magang dari institusi Saya sangat berharap dapat diberi kesempatan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan saya di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan. Besar harapan saya Bapak/Ibu dapat mempertimbangkan permohonan ini.	16 April 2025	Selamat Siang Bapak/Ibu, untuk surat permohonan sudah kami terima dan telah kami proses ke bagian persuratan untuk ditindak lanjuti. Untuk informasi selanjutnya harap menunggu balasan dari kami. Terima kasih dan salam sukses selalu. Hormat kami, BBP3KP

3.2.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi *Whistle Blower*



3.2.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.



3.3. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan yaitu :

1. Dalam rangka sosialisasi Layanan Pengaduan BBP3KP, telah dibuat media informasi yang tayangkan dimedia sosial BBP3KP yang secara berkala.
2. Tim penanganan pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan/pertanyaan kurang dari 3 hari sesuai standar yang ditetapkan.
3. Rekap pelaporan penanganan pengaduan diinput langsung ke Aplikasi SPAN Lapor.

SALINAN

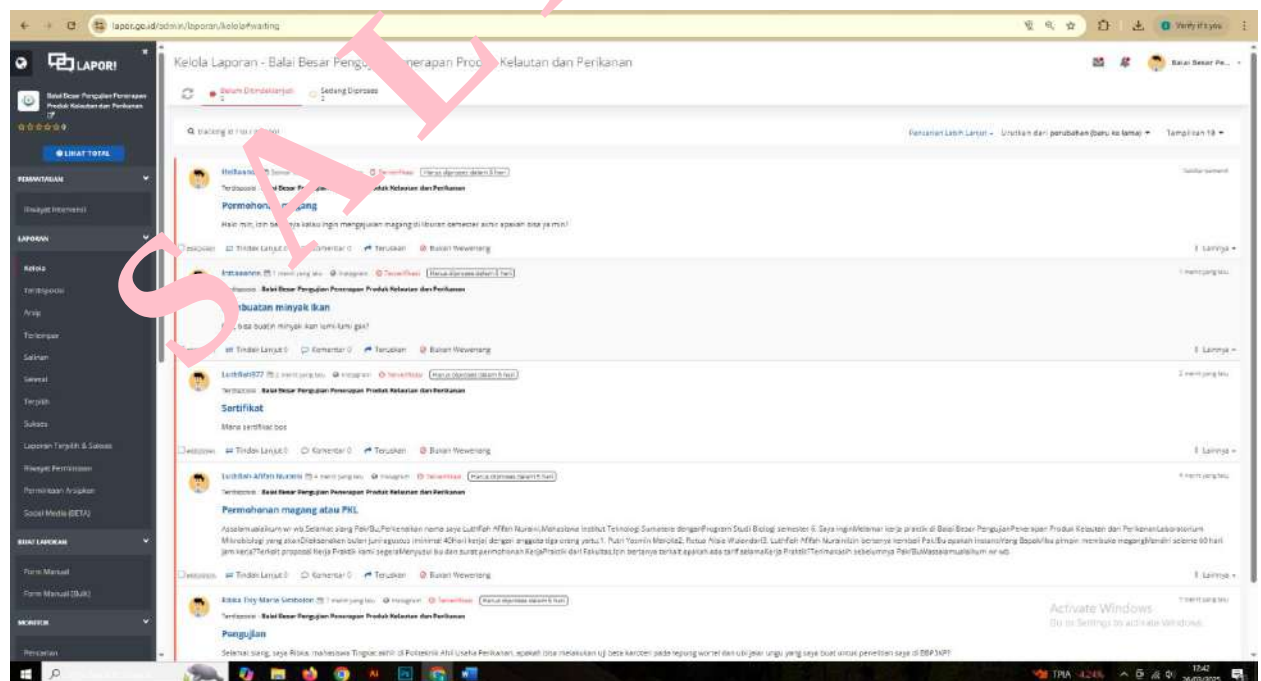
BAB IV KESIMPULAN

Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan masyarakat yang telah direkapitulasi pada bulan April 2025 sebagai berikut :

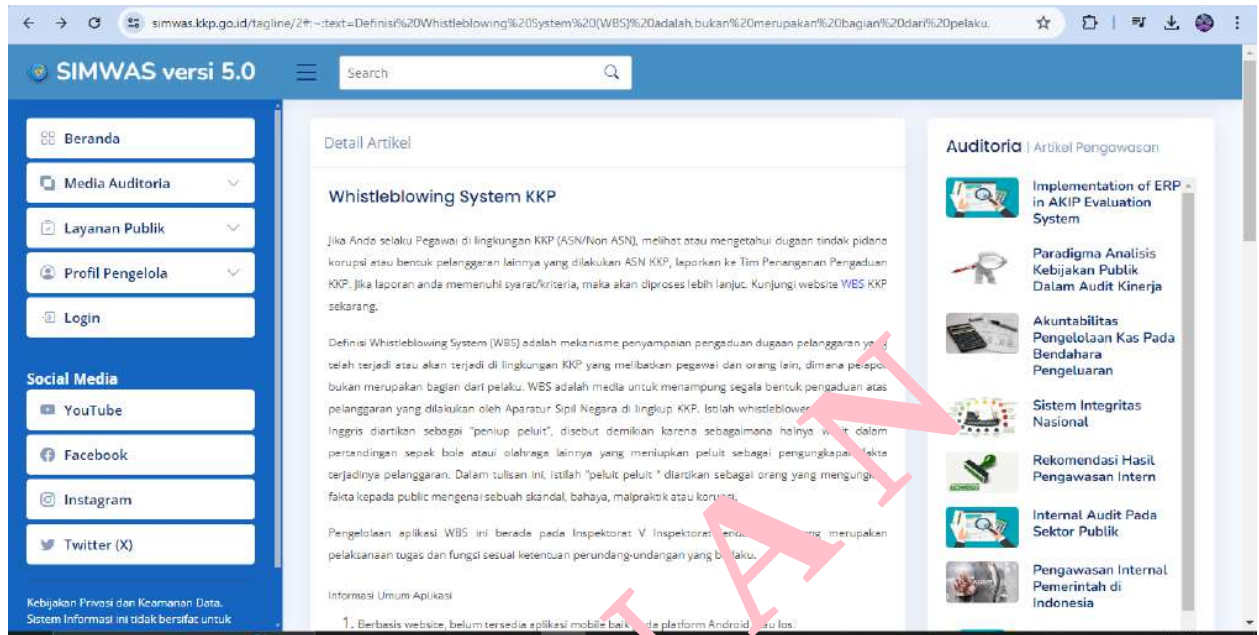
1. Tidak terdapat pengaduan masyarakat dan *Whistle Blower System*, baik melalui media sosial, tatap muka, surat, surat elektronik, telepon dan ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.
2. Terdapat 13 (tiga belas) pertanyaan masyarakat melalui 7 (tujuh) dari surat elektronik dan 6 (enam) dari aplikasi medsos instagram.
3. 13 (tiga belas) pertanyaan masyarakat telah diupdate di aplikasi SP4N Lapor dan ditindak lanjuti.

SALINAN

1. Aplikasi SPAN Lapor



2. Aplikasi *Whistle Blower*



3. Aplikasi Medsos



4. Media Informasi



5. Ruang Penanganan Pengaduan



6. Kotak Kritik dan Saran



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

NOTA DINAS
NOMOR 2191/DJPDSPKP.1/TU.140/VI/2025

Yth. : Inspektur V
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal PDSPKP
Hal : Penyampaian Rekap Penanganan Pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Mei 2025
Lampiran : 2 (dua) berkas
Tanggal : 13 Juni 2025

Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan KKP, bahwa Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Eselon I perlu menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada TPP Kementerian. Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan rincian hasil penanganan pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Mei 2025 sebagai berikut:

Unit Kerja	Permintaan Informasi	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aspirasi	Total	Status
Pusat	11	2	-	-	13	Tuntas
UPT	15	-	-	4	19	Tuntas
Total	26	2	-	4	32	Tuntas

Berdasarkan matriks dimaksud terdapat total 32 (tiga puluh dua) pengaduan/konsultasi yang disampaikan melalui beberapa saluran pengaduan dan sudah seluruhnya diinput pada <https://www.lapor.go.id/>. Adapun rekapitulasi saluran pengaduan yang digunakan, yaitu:

Unit Kerja	Aplikasi LAPOR	Tatap Muka/ PTSA	Whatsapp	Email	Kotak Pengaduan	Pesan Singkat	Instagram	Total
Pusat	-	5	7	1	-	-	-	13
UPT	-	-	-	11	-	-	8	19
Total	-	5	7	12	-	-	8	32

Berikut kami sampaikan juga Laporan Penanganan Pengaduan pada UPT BBP3KP (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Machmud

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA PUSAT DITJEN POSKPKP
PERIODE BULAN MEI TAHUN 2025

No	ID Tracking	Jenis Pengaduan	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu			Penanganan		
							Nama	Email	No HP	Verifikator	Pencabuh	
1	28725021403519	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Email	14 Mei 2025	Permintaan informasi	Yth. Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan, Selamat Siang, Perkenalkan saya Jean selaku perwakilan dari PT Koasa International Indonesia. Saat ini kami bermaksud ingin menjalankan kegiatan usaha dengan KBLI 10298 (Industri pengolahan rumput laut) yang mana untuk kegiatan tersebut di bawah Kementerian Perikanan dan Kelautan. Kami sudah membaca regulasi berkaitan dengan bidang usaha tersebut, namun ada yang perlu kami konfirmasi lebih lanjut untuk proses pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan sertifikat standar verifikasi atas bidang usaha kami tersebut. Oleh karena itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat menginformasikan mengenai flow process dan dokumen-dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk pemenuhan izin kami tersebut agar Perusahaan kami dapat menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terima Kasih. Best Regards, Jeanette Viade Christy (Ms.)	Jeanette Viade Christy	Christy@jeanette.viadechristy.com		Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Yang terhormat Ibu Jeanette Viade Christy, Selamat siang, Izinkan kami dari Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) - Kementerian Kelautan dan Perikanan menyampaikan informasi yang Ibu perlukan terkait kegiatan usaha yang Ibu maksudkan. Kami informasikan kepada Ibu beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk memulai kegiatan usaha di bidang ini: 1. Persyaratan usaha pengolahan rumput laut meliputi: a. Izin Usaha Perikanan (IUP) dan Izin Usaha Perikanan Tambak (IUP-T) yang diterbitkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten/Kota setempat. b. Izin Usaha Perikanan Tambak (IUP-T) yang diterbitkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten/Kota setempat. 2. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang berlaku: a. Risiko menengah rendah (MR) 10211 : Industri Pengolahan/Pengeringan Ikan 10212 : Industri Pengasapan/Pemanggangan Ikan 10214 : Industri Pemindangan Ikan 10215 : Industri Peragian/Fermentasi Ikan 10291 : Industri Pengolahan/Pengeringan Rumput Laut 10292 : Industri Pengasapan/Pemanggangan Rumput Laut 10294 : Industri Pemindangan Bioti Air Laut 10295 : Industri Peragian/Fermentasi Bioti Air Laut 10299 : Industri Pengolahan dan Pengawetan Rumput Laut b. Risiko menengah tinggi (MT) 10213 : Industri Pembenihan Ikan 10216 : Industri Berbasis Daging Lumutan 10217 : Industri Pendinginan/Pengemasan Ikan 10219 : Industri Pengolahan dan Pengawetan Rumput Laut 10293 : Industri Pembenihan Bioti Air Laut 10297 : Industri Pendinginan/Pengemasan Rumput Laut 10298 : Industri Pengolahan Rumput Laut 10221 : Industri Pengolahan dan Pengawetan Rumput Laut 10222 : Industri Pengolahan dan Pengawetan Rumput Laut 10296 : Industri Berbasis Lumutan Bioti Air Laut 10414 : Industri Minyak Ikan 3. Persyaratan berdasar untuk kegiatan usaha: a. Risiko rendah, pelaku usaha cukup memiliki 1) IUP, dan 2) sertifikat standar terbit dengan status belum terverifikasi (self declaration commitment). b. Risiko menengah tinggi, pelaku usaha wajib memiliki 1) IUP, dan 2) sertifikat standar terbit dengan status belum terverifikasi oleh pemerintah pusat (kewenangan). c. Risiko tinggi, pelaku usaha wajib memiliki 1) IUP, dan 2) sertifikat standar; dan 3) izin serta komitmen kepatuhan pelaku usaha. Kami informasikan kembali kepada Ibu terkait persyaratan sebagai berikut: 1. Pelaku usaha mendaftarkan hak akses pada website https://oss.go.id/; 2. Pelaku usaha mengajukan permohonan izin usaha melalui https://oss.go.id/; 3. Pelaku usaha melengkapi persyaratan izin usaha (IUP) dan (IUP-T) melalui https://oss.go.id/; 4. Sertifikat Standar terbit dengan status "Belum Terverifikasi" (berdasarkan tingkat risiko usaha); 5. Untuk sertifikat standar dengan status "Belum Terverifikasi" (berdasarkan tingkat risiko usaha) melengkapi dokumen pemenuhan persyaratan melalui https://oss.go.id/; 6. Verifikasi pemenuhan persyaratan rencana usaha dan Perikanan, dalam hal ini ditangani oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten/Kota setempat untuk penanaman modal dan Gubernur untuk penanaman modal dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 7. Notifikasi dari Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 8. Notifikasi tindak lanjut/perbaikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 9. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 10. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 11. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 12. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 13. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 14. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 15. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 16. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 17. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 18. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 19. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 20. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 21. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 22. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 23. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 24. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 25. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 26. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 27. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 28. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 29. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 30. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 31. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 32. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 33. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 34. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 35. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 36. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 37. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 38. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 39. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 40. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 41. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 42. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 43. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 44. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 45. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 46. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 47. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 48. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 49. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 50. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 51. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 52. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 53. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 54. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 55. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 56. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 57. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 58. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 59. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 60. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 61. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 62. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 63. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 64. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 65. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 66. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 67. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 68. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 69. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 70. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 71. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 72. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 73. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 74. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 75. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 76. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 77. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 78. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 79. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 80. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 81. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 82. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 83. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 84. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 85. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 86. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 87. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 88. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 89. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 90. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 91. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 92. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 93. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 94. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 95. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 96. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 97. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 98. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 99. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/; 100. Kementerian Kelautan dan Perikanan (Ditjen POSKPKP) melalui website https://oss.go.id/;
2	28725031414	Progres Layanan	Whatsapp	7 Mei 2025	Permintaan informasi	Maaf Pak, mohon dibantu terkait KBLI kami yg frozen chili crabmeat dan frozen tuna, krm sdh 2 kali dimasukkan Pak Reka ke group tapi sampai saat ini blm ada balasan. Maaf Pak 🙏🙏🙏	Irma			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Selamat sore bu, untuk pengajuan kbl 10210213 belum ada. Progresnya untuk saat ini masih menunggu.
3	28725031417502	Progres Layanan	Whatsapp	14 Mei 2025	Permintaan informasi	Assalamualaikum pa ini kiranya verifikasi untuk KBLI 46206 kpan keluar hasil nya yaa?	Ade			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	walaukum salam, saya tanyakan terlebih dahulu apakah ada kendala yang dihadapi dalam proses verifikasi.
4	28725031420518	Progres Layanan	Whatsapp	19 Mei 2025	Permintaan informasi	Assalamualaikum... pak saya Cakra PT Indo lautan makmur Didarjo, mohon jin pak untuk kbl 46324 per hari ini masih belum terbit ss pak 🙏🙏 kami tunggu info selanjutnya ditunggu dari pihak SKP Jatim sebagai kendaraan masuk SKP kbl baru... terimakasih 🙏	Cakra			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Walaukum salam, informasinya sedang di proses, dapat menghubungi call center jika diperlukan.
5	28725031425022	Progres Layanan	Whatsapp	27 Mei 2025	Permintaan informasi	Selamat Siang Pak, PT Indonesia Lifa Algae sudah mengirim laporan SIUP periode juli-des 2024 by email	Dinny			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Siang Ibu, baik akan kami cek terlebih dahulu.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

6	28725031516117	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Tatap Muka/PTSA	5 Mei 2025	Permintaan informasi	untuk registrasi pada INSW apakah harus menggunakan surat kuasa? karena perusahaan akan import produk turunan alginate dari Jepang	Achmad Fitriyanto (PT KARTIKA REKAVISA PANGAN)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	ya, pada saat akan mendaftar proses integrasi kuasa dari perusahaan yg menyatakan nama
7	28725031524184	Informasi terkait Sistem OSS	Tatap Muka/PTSA	6 Mei 2025	Permintaan informasi	terkendala di OSS pada saat mengajukan KBLI 47753, tidak bisa mengisi kolom Nomor Izin Penanaman Modal	Firsty Afrilla Hariyadi (PT Wang Arwana Internasional)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Setelah diidentifikasi ternyata KBLI tersebut KBLI perdagangan besar, sehingga harus di karena bug dari sistem OSS mucul Nomor Izin setelah dihapus, maka pengisian dapat dilakukan 47753
8	28725031526532	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Tatap Muka/PTSA	6 Mei 2025	Permintaan informasi	Prosedur untuk izin import mutiara apa saja yang perlu dilakukan? karena perusahaan akan import produk turunan alginate dari Jepang	Erl			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Perusahaan terlebih dahulu harus mengajukan pada OSS, kemudian mendaftar di INSW untuk import
9	28725031531513	Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	15 Mei 2025	Permintaan informasi	Untuk pengajuan permohonan sertifikat standar KBLI : 46206 perdagangan besar, yg kami ajukan perlu perbaikan format seperti apa yg di maksud ya pak?	Alfan (PT Bumi Laut pertiwi)			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Terkait informasi permohonan perizinan be untuk mengujikannya di aplikasi https://o (Perdagangan Besar Hasil Olahan Perikanan di OSS) dengan template yang dapat diunduh https://bit.ly/Format_Dok_Pendukung_Pe
10	28725031534056	Informasi terkait Sistem OSS	Whatsapp	22 Mei 2025	Permintaan informasi	sy mau bertanya soal OSS, sertifikat standard utk kblil 42026 tidak terbit, apa bisa dibantu?	PT. Karya Lautan Jaya Utama			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Bapak/Ibu mohon izin, setelah kami cek, ka kewenangan penerbitan ada di Dinas Provi Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi, ata
11	28725031537306	Permintaan Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	7 Mei 2025	Permintaan informasi	Saya ingin menanyakan, jika kami ingin mengimpor produk salmon asap, pada label kemasan Bahasa Indonesia harus mencantumkan informasi apa saja? apakah ada dasar peraturan untuk pencantuman label produk perikanan? Mohon informasinya, Terima kasih	Dwi dari PT Classic Fine Foods Indonesia			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Selamat pagi, Bapak/Ibu terkait dasar peraturan label pro No. 31 tahun 2018 tentang Label Pangan O dan pedoman nya.
12	28725041004463	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	9 Mei 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Sambungan internet terputus sejak tanggal 1 Maret 2025, mohon bantuannya	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Sementara internet diputus karena sedang internet yang baru, provider internet sebel bersabar. Pemasangan akan dilakukan anta
13	28725041137208	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	26 Mei 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Atap ruangan di Ralser 1 Bocor apa bila hujan turun, khawatir merusak barang2 elektronik kami bila lama di biarkan, mohon bantuannya.	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Akan segera kami tindakanjuti, sudah kami

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

14	#02531122521315	Informasi Syurat/ Layanan	Email	05 Mei 2025	Aspirasi	Kepada Yth, Bapak/Ibu Pimpinan Dl., tempat Cq. Kas/ Staf Manager Mutu, Ka & Staf Laboratorium, Manager Teknik, Tim Inspeksi Dengan hormat, Berikut disampaikan file undangan pelatihan/training Pengendalian Mutu dan Jaminan Mutu Hasil pengujian Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Hormat kami, PSPN	Pusat Studi Profesi Nasional	info015@rainuu.edu@gmail.com	085720055373	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat Pagi Baik surat sudah kami terima dan akan diteruskan ke dindaklanjuti. Terimakasih Hormat Kami, BBP3KP
15	#02531122357721	Informasi Magang/ PKL	Email	07 Mei 2025	Permintaan informasi	Assalamualaikum wr.wb. Yth. Bapak/Ibu HRD Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Dengan hormat, Perkenalkan, saya Destriana Putri Pratidina, mahasiswa semester 6, Program Studi Teknologi Hasil Perairan, IPB University. Melalui pesan ini, saya bermaksud menanyakan informasi mengenai peluang pelaksanaan praktik lapang/magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP). Saya sangat berharap dapat memperoleh kesempatan untuk belajar dan mengembangkan kemampuan di lingkungan kerja profesional seperti di perusahaan Bapak/Ibu. Apabila perusahaan membuka kesempatan tersebut, saya sangat bersedia untuk memenuhi persyaratan administrasi maupun teknis yang ditetapkan. Demikian yang dapat saya sampaikan. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Destriana Putri Pratidina Contact email: destrianaputri@apps.ipb.ac.id phone: 085720055373	Destriana Putri Pratidina	destrianaputri@apps.ipb.ac.id	0813273873627	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Untuk permohonan magangnya ditunggu
16	#02531122303116	Informasi Magang/ PKL	Email	08 Mei 2025	Permintaan informasi	Kepada Yth, Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Dengan hormat, Perkenalkan, saya Ririn Dwi Antari, mahasiswa Fakultas Kelautan Prodi S1 Teknologi Hasil Perikanan Universitas Andalas, saat ini sedang menempuh semester 6. Dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik, kami diwajibkan untuk melaksanakan Praktik Lapang (PKL) di instansi atau perusahaan yang relevan dengan bidang studi kami. Sehubungan dengan hal tersebut, saya bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat melaksanakan PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, dalam kurun waktu 30 Juni-29 Agustus 2025. Sebagai bahan pertimbangan, saya lampirkan surat pengantar dari Fakultas dan proposal permohonan. Data mahasiswa ini saya lampirkan. Besar harapan saya untuk mendapatkan kesempatan tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Ririn Dwi Antari riyaniyahya@gmail.com	Ririn Dwi Antari	riyaniyahya@gmail.com	089677352708	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Terima kasih sudah menghubungi kami, Mohon maaf sebelumnya, Untuk permohonan persuratan penerimaan magang kak. Ditunggu
17	#02531122219061	Informasi Magang/ PKL	Email	09 Mei 2025	Permintaan informasi	Yth. Bapak/Ibu Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Dengan hormat, Perkenalkan, saya Riani Yahya, mahasiswa/i Program Studi Biologi di Universitas Andalas (UNU) saat ini sedang menempuh semester 6. Bersama email ini, saya bermaksud mengajukan permohonan magang/PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) untuk periode 14 Juli sampai 3 Oktober 2025 di bidang Mikrobiologi sebagai bagian dari program akademik yang sedang dijalani. Sebagai bahan pertimbangan, terlampir saya sertakan surat permohonan magang. Saya sangat berharap dapat diberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan diri di lingkungan profesional Bapak/Ibu. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Riani Yahya 089677352708 riyaniyahya@gmail.com	Riani Yahya	riyaniyahya@gmail.com	089677352708	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik surat sudah kami terima, dan akan diteruskan ke
18	#02531122219061	Informasi Syurat/ Layanan	Email	15 Mei 2025	Permintaan informasi	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Terlampir kami kirimkan surat permohonan pelatihan Auditor SNI Amplang Ikan, Abon Ikan, dan Pempek Ikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Thanks, Best Regards, UPTD BPSMB PROV. KALTIM Jl. MT. Haryono No. 45, Kel. Karang Anyar, Kec. Sungai Kunjung, Samarinda – Kalimantan Timur Indonesia Postcode : 75126 Phone/FAX : 0541-733731 Homepage : bpsmb-kaltimprov.com Instagram : @uptdbpsmbkaltim Facebook : Uptd Bpsmb Samarinda	UPTD BPSMB	kusmb_kaltim@yahoo.co.id	0541-733731	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk permohonannya sudah kami terima, dan akan diteruskan ke magang. Ditunggu info selanjutnya. Terimakasih

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

19	M02531122141204	Informasi Magang/ PKL	Email	16 Mei 2025	Permintaan informasi	Yth. Bapak/bu Tim BBP3KP di Tempat Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, Perkenalkan, saya Dwi Hartarto, mahasiswa Program Studi Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Padjadjaran, reowali kelompok pengujian Praktik Kerja Lapangan (PKL). Melalui email ini, kami bermaksud mengajukan permohonan PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai bagian dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang diwajibkan oleh kampus kami. Kami sangat antusias untuk dapat belajar dan berkontribusi langsung dalam bidang pengolahan serta pengembangan sektor kelautan dan perikanan di BBP3KP. Berikut kami lampirkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari kampus, yang meliputi jadwal PKL, data mahasiswa kelompok kami, dan kontak saya sebagai perwakilan. Demikian permohonan ini kami sampaikan. Besar harapan kami untuk dapat diberikan kesempatan belajar di BBP3KP. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Hormat kami, Dwi Hartarto dan rekan Perwakilan kelompok Mahasiswa Perikanan Universitas Padjadjaran No. HP: 0895392062584 Email: dwihartarto@gmail.com	159_Dwi Hartarto dwihartarto@gmail.com	0895392062584	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk permohonannya sudah kami terima. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih.
20	M02531122058745	Informasi Magang/ PKL	Email	17 Mei 2025	Permintaan informasi	Dengan hormat, Perkenalkan, saya Unisah Syahidah selaku mahasiswa aktif dari Program Studi Biologi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Jakarta. Tujuan saya menghubungi Bapak/bu bermaksud untuk mengajukan permohonan pelaksanaan (PKL/magang) di BBP3KP. Bersama ini saya lampirkan surat permohonan resmi dari fakultas yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP, disertai: Data mahasiswa. Rencana atau jadwal PKL/penelitian. Data narahubung yang bisa dihubungi. Mohon perhatian dan konfirmasi atas pengajuan ini. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Unisah Syahidah NIM. 1308622068 Program Studi Biologi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Jakarta Untuk informasi lebih lanjut, dapat dihubungi melalui: HP: 085894838550 Email: unisahsyahidah@gmail.com	Unisah Syahidah unisahsyahidah@gmail.com	085894838550	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk permohonannya sudah kami terima. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih.
21	M02531122016084	Informasi Syarat/ Layanan	Email	19 Mei 2025	Permintaan informasi	Yth. Bapak/bu Apakah di BBP3KP bisa melakukan pengujian langkah-langkah pengujian mengacu pada standar SNI 2729:2010, dan Cumi-Cumi sesuai dengan standar SNI 7311.1:2010? Kami membutuhkan laporan hasil uji tersebut untuk keperluan audit ISO 2000 V.06 yang sedang kami lakukan. Apabila pengujian secara teknis sesuai peraturan tersebut dapat dilakukan, mohon berkenan untuk mengirimkan surat penawaran harga dari pengujian tersebut. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Fadyah	Fadyah fadyah.burhan@gmail.com	085894838550	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	baik sudah kami teruskan kebagian pengujian
22	M02531121921138	Informasi Syarat/ Layanan	Email	22 Mei 2025	Aspirasi	Kepada Yth, Bapak/bu Pimpinan Dinas Perikanan Demangremat, Berikut ini disampaikan file undangan pelatihan/training Pengendalian Mutu dan Jaminan Mutu Hasil Pengujian Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Hormat kami, PSPN	Diklat diklat117raun@gmail.com	0813273873823	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk permohonannya sudah kami terima. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih.
23	M02531121757307	Informasi Magang/ PKL	Email	27 Mei 2025	Permintaan informasi	Yth. Bapak/bu HRD BBP3KP Dengan hormat, Perkenalkan, saya Destriana Putri Pratidina, mahasiswa Teknologi Hasil Perairan di IPB University, saat ini sedang menempuh semester 6. Sehubungan dengan program magang yang menjadi bagian dari kurikulum kampus kami, saya bermaksud mengajukan permohonan magang di BBP3KP untuk periode Agustus-November 2025. Saya sangat tertarik di bidang Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) serta Pengujian Produk Perikanan yang Bapak/bu jalankan, dan saya yakin magang di BBP3KP akan memberikan pengalaman berharga dalam pengembangan kompetensi saya. Sebagai bahan pertimbangan, bersama email ini saya lampirkan: 1. Surat Pengantar dari Kampus Saya sangat berharap diberikan kesempatan untuk belajar dan berkontribusi di perusahaan Bapak/bu. Apabila diperlukan informasi tambahan, saya dapat dihubungi melalui email ini. Atas perhatian dan kesempatannya, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Destriana Putri Pratidina IPB University [No. Hp: 085720055373 [Email: destrianaputri@apps.ipb.ac.id]	Destriana Putri Pratidina destrianaputri@apps.ipb.ac.id	085720055373	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Mohon maaf sebelumnya, Untuk permohonan persuratan penerimaan magang kak. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

24	#32502095938490	Informasi Syarat/ Layanan	Email	02 Mei 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi Bapak/bu Pimpinan BBP3KP Dengan Hormat, Perkenalkan nama saya Brennya Salsabila Prabowo, yang merupakan mahasiswa Jurusan Teknologi Pangan semester 4 di Universitas Diponegoro, mohon izin bertanya mengenai kesempatan magang di BBP3KP. Apakah BBP3KP membuka kesempatan magang secara mandiri bagi mahasiswa semester 4 dengan jangka waktu 1 bulan pada Bulan Juli 2025. Kesempatan tersebut tentunya akan sangat berharga bagi saya. Hormat saya, Brennya Salsabila Prabowo 087889021887 brennya.sp@gmail.com	Brennya Salsabila Prabowo	brennya.sp@gmail.com	087889021887	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat Siang, Salam kenal kak Brennya, Lembaga kami m dipersilahkan untuk mengirimkan surat res lanjut akan diinformasikan setelah mengiri kampus. Terima Kasih Salam Hangat, Admin Sobat Balbes
25	#02502143239924	Informasi Magang/ PKL	Instagram	06 Mei 2025	Permintaan informasi	Selamat sore... saya alifia Yolanda ingin bertanya apakah di kantor BBP3KP bisa menerima anak-anak unkl untuk pakl, periode juli sampai oktober? Terimakasih sebelumnya.	Alifia Yolanda	alifiayolanda@gmail.com	081398746562	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Ha kak, alifiayolanda Calon peserta magang/PKL/penelitian dapa atau program studi yang ditujukan kepada informasi: (1) data mahasiswa (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, da (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke ema 83999360, atau bisa juga dengan ditangkil No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880. Oh iya kak, untuk bidang magang yang ters Pengolahan (LUTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima sis dengan durasi yang beragam selama kuota bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak /pelayan-publik/daftar Pilih Layanan Pendukung, kemudian pilih l mengisi informasi yang dipersyaratkan. Kami sarankan untuk melakukan pengajuan kuotanya tidak habis ya kak.
26	#02503105929450	Informasi Magang/ PKL	Instagram	9 Mei 2025	Permintaan informasi	Selamat siang, perkenalkan saya Dwi, mahasiswa Perikanan Un... Padijadian. Saya ingin bertanya terkait pengajuan magang di BBP3KP. Apakah cukup mengisi link pendaftaran yang tersedia saja, atau perlu juga mengirimkan surat pengajuan magang melalui email ya kak? Terimakasih Jika sudah mengirim email, p... mengisi pengajuan magang pada tautan... atau... kak perlu ya kak?	Arta	arta@gmail.com	085674653732	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Ha kak Dwi, Pengajuan magang disarankan juga untuk k... atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertaka informasi (1) data mahasiswa (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, da (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke ema bbp3kp@kpk.go.id, atau melalui fax di 021 langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu baik kak, terimakasih pengajuan magang bisa melau bisa dikirim ke Kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu Cipayung, Jakarta Timur 13880; - Email: bbp3kp@kpk.go.id; atau - Pengajuan magang juga bisa diajukan mel /pelayan-publik/daftar
27	#02503111632713	Informasi Magang/ PKL	Instagram	10 Mei 2025	Permintaan info	Assalamualaikum Wb pak maaf mau bertanya, saya fajar alhabbi dari poltek kelautan dan perikanan mau nanyai ada lowongan pekerjaan gay... satter pelabuhan ratu? Siap... terimakasih	Fajar Alhabbi	fajargalhabbi@gmail.com	085765477564	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Waalaikumsalam Ha Kak Fajar alhabbi, untuk penerimaan pe Pelabuhan Ratu melalui penerimaan ASN y
28	#02503112859563	Masukan terkait Layanan	Instagram	20 Mei 2025	Aspirasi	Sehat dan enak	Ronald Lawalata		087877873625	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Terimakasih kak
29	#02503113704881	Masukan terkait Layanan	Instagram	20 Mei 2025		Siang mau tanya ya Untuk workshop hari ini burger cakalang sertifikatnya kok ndak bisa di download ya. Saya mengikuti dr awal sampai akhir padahal Sudah	Rinartri	rinartri80@gmail.com	081237487362	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik kak, apkah saat ini sudah bisa di downl
30	#02503131312331	Progres Layanan		23 Mei 2025	Permintaan informasi	selamat siang min, idn tanya aku sebagai pendaftar magang sesuai email tertera di feed ig. akan tetapi, udah dektar 2 minggu ini belum ada balasan. baikny gimana ya? terima kasih	Jin	jin24@gmail.com	087874656372	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	baik Terimakasih kakk mohon maaf atas kendalanya, di karenakan bersabar menunggu balasan dari kami terim
31	#02503131609044	Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	28 Mei 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi admin, saya Dayah, mahasiswa yang ingin melakukan pengujian gel strength di bbp3kp. Berdasarkan postingan admin, untuk melakukan pengujian butuh mengisi formulir terlebih dahulu. Bagaimana saya dapat mengakses formulir nya? Terima kasih	Dayah	onai_2@gmail.com	081374683837	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat Pagi kak, Terimakasih sudah menghubungi BBP3KP bisa menghubungi Admin Laboratorium di r

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

32	W02503131839892	Informasi Magang/ PKL	Instagram	29 Mei 2025	Permintaan informasi	Apa ini masih dibuka untuk pkl?	Panggis	dayoqopor@gmail.com	085237467382	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kak Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat atau program studi yang ditujukan kepada informasi: (1) data mahasiswa (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narasumber yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email 83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu Oh iya kak, untuk bidang magang yangterse Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perikanan - Akutansi dan Keuangan Lembaga Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima sis dengan durasi yang beragam selama kuota bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak /pelayanan-publik/daftar Pilih Layanan Pendukung, kemudian pilih l mengisi informasi yang dipersyaratkan. Kar jauh hari dari periode magang agar kuotany Untuk periode magang, kami menerima sis durasi yang beragam selama kuota magang Betul kak, kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu N kebetulan di bulan Juni sampai beberapa b
----	-----------------	--------------------------	-----------	-------------	----------------------	---------------------------------	---------	--	--------------	----------------------------------	--------	---

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

Laporan

PENANGANAN PENGADUAN

Mei 2025



**Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat
di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Bulan Mei 2025



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karuniaNya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan bulan Mei 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini BBP3KP. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. BBP3KP sebagai instansi yang berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan. Oleh karena itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Jakarta, Juni 2025

Kepala BBP3KP,



Dr. Rahmadi Sunoko, S.Pi, M.Sc

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
2.1. Definisi.....	3
2.2. Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan.....	6
2.5. Saluran Pengaduan.....	7
2.6. Tim Penanganan Pengaduan.....	8
2.7. Mekanisme Pengaduan.....	9
BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISTHE BLOWER SYSTEM.....	11
3.1. Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistle Blower</i>	11
3.2. Pertanyaan Masyarakat.....	11
3.3. Tindak Lanjut.....	24
BAB IV KESIMPULAN.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Kelautan dan Perikanan. Reformasi birokrasi 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.

Namun demikian, dalam upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai UPT Ditjen Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Kelautan dan Perikanan agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BBP3KP telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.68/PERMEN-KP/2020 tanggal 24 Februari 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
- 5) Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan
- 6) Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.1396/BBP3KP/KP.440/IV/2025 tanggal 02 April 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai/ *Whistleblower* dan masyarakat) di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan kepada Kepala BBP3KP selaku Penanggungjawab Tim Penanganan Pengaduan BBP3KP atas pelaksanaan program/kegiatan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

- 1) Pengaduan adalah ketidakpuasan atau keberatan terhadap suatu hal yang dianggap tidak sesuai atau merugikan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2013 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- 3) Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TPPWPM adalah tim yang berada pada Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan KKP yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas TPPWPM;
- 4) Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan adalah unit kerja setingkat Eselon II di Lingkungan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 5) Website, tatap muka, surat, surat elektronik, aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 dan atau telepon/faksimili adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

2.2. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun hasil lanjutnya;
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan

masyarakat;

- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan laporan;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;

- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam penanganan laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat;
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi

2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan

Penerima pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi :

- 1) Apa materi aduannya (What);
- 2) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
- 3) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
- 4) Dimana materi aduan tersebut terjadi (where); dan
- 5) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).

Adapun bentuk pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) Perbuatan melawan hukum, memperkaya diri orang/badan lain yang merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 2) Menyalahgunakan kewenangan karena jabatan/kedudukan yang dapat

- merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 3) Penggelapan dalam jabatan;
 - 4) Pemerasan dalam jabatan;
 - 5) Tindak pidana yang berkaitan dengan pemborongan;
 - 6) Delik gratifikasi;
 - 7) Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
 - 8) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian.

2.5. Saluran Pengaduan

Tim Penanganan pengaduan mengelola pengaduan melalui :

- 1) Website lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat : <https://kkp.go.id/dipdsppn/bbp3kp>
- 2) Tatap muka
Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* penanganan pengaduan dengan alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 3) Surat
Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 4) Surat elektronik
Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik (e-mail) ke alamat : pengaduan.bbp3kp@kkp.go.id dan bbp3kp@kkp.go.id
- 5) Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 021-84998429 dan 021-84997969 dan faksimili ke nomor : 021- 84999360
- 6) Aplikasi SP4N LAPOR!
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang terdapat di website BBP3KP
- 7) Aplikasi *Whistle Blower*.
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi Whistle Blower yang terdapat di website BBP3KP.

2.6 . Tim Penanganan Pengaduan

Telah dibentuk tim penanganan pengaduan berdasarkan Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.1396/BBP3KP/KP.440/IV/2025 tanggal 02 April 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai / *Whistleblower* dan masyarakat) di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan dengan susunan seperti tabel di bawah.

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggungjawab	Dr. Rahmadi SUPONO, S.Pi, M.Sc
2.	Ketua	Erwin Maulana
3.	Sekretaris	Denia D. Anayanti Putri
4.	Anggota	Dwi Fajariyanti Levina Reski Muflih Solikin
5.	Petugas Helpdesk / Admin Penghubung	Erwin Maulana

Tim Penanganan Pengaduan tersebut mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Ketua :
 - a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower*; dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - d. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan kepada Penanggung jawab Tim Pengaduan.
- 2) Sekretaris :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima berupa muatan pengaduan serta kelengkapan dokumen atau bukti pendukung lainnya;
 - d. Menetapkan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi.

- 3) Anggota :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Mengumpulkan informasi dan data mengenai kebenaran pengaduan;
 - d. Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
 - e. Menyampaikan hasil kajian kepada Sekretaris dan Ketua;
- 4) Petugas *Help Desk* bertugas menerima dan mencatat pengaduan.

2.7. Mekanisme Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, serta SOP pelayanan pengaduan masyarakat nomor B.1003/ITJ.5/OT.310/IX/2021.

Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut:

- a) Menerima pengaduan melalui sarana pengaduan;
- b) Merevisi berkas pengaduan ke Anggota TPP UPT untuk dilakukan telaah serta pengumpulan bahan serta keterangan;
- c) Melaporkan hasil bahan telaah atas pengaduan kepada ketua TPP UPT, apabila pengaduan tersebut logis maka akan dilakukan tindak lanjut; dan
- d) Mendokumentasikan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan tersebut.

Whistleblower adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya. Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai *Whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan.

Adapun perlindungan tersebut antara lain :

- a) Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
- b) Memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- c) Memberikan bantuan hukum;

- d) Meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang;
- e) Perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian;
- f) Memperoleh jaminan untuk tidak dikucilkan, tidak ditelantarkan, dan tidak dimutasi atau demosi;
- g) Memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan;
- h) Memperoleh perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

SALINAN

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLE BLOWER SYSTEM*

3.1 Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blower System*

3.1.1. Website dan Media Sosial

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui website dan media sosial.

3.1.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.1.3. Surat

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat.

3.1.4. Surat Elektronik

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat elektronik.

3.1.5. Telepon

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.1.6. Aplikasi LAPOR

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi lapor.

3.1.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi *whistle blower*.

3.1.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pengaduan di ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.

3.2. Pertanyaan Masyarakat.

3.2.1. Media Sosial

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui medsos.



Gambar. 1 Rekap pengaduan Mei 2025 yang ditampilkan pada Medsos

Terdapat 8 (delapan) pertanyaan dari masyarakat melalui media sosial perihal permintaan informasi terkait permohonan magang/PKL, Lowongan Kerja, Workshop, Sertifikat Pelatihan dan Permohonan Pengujian sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Instagram	Alifia Yolanda alifiayolinda	Permohonan magang	06 Mei 2025	Selamat sore..., saya alifia Yolanda ingin bertanya apakah di kantor BBP3KP bisa menerima anak-anak smk untuk pkl, periode juli sampai okto' Terimakasih sebelumnya.	08 Mei 2025	Hai kakk, alifiayolinda Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi: (1) data mahasiswa (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kcp.go.id, atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datangnlangsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880. Oh iya kak, untuk bidang magang yang tersedia di BBP3KP meliputi bidang Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga - Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/mahasiswa magang sepanjang tahun dengan durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar Pilih Layanan Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan. Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
							periode magang agar kuotanya tidak habis ya kak.
2.	Instagram	Arta	Permohonan Magang	9 Mei 2025	Selamat siang, perkenalkan saya Dwi, mahasiswa Perikanan Universitas Padjadjaran. Saya ingin bertanya terkait pengajuan magang di BBP3KP. Apakah cukup mengisi link pendaftaran yang tersedia saja, atau perlu juga mengirimkan surat pengajuan magang melalui email ya kak? Terimakasih	14 Mei 2025	Hai kak Dwi, Pengajuan magang disarankan juga untuk dapat mengirim surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) data mahasiswa (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880
				16 Mei 2025	Jika sudah mengirim email, perlu mengisi pengajuan magang pada tautan ini atau tidak perlu ya kak?	28 Mei 2025	baik kakk, terimakasih pengajuan magang bisa melalui surat yang bisa dikirim ke Kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880; - Email: bbp3kp@kkip.go.id ; atau - Pengajuan magang juga bisa diajukan melalui tautan berikut https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar
3.	Instagram	Fajar Alhabsi @fajarahabsi4	Lowongan pekerjaan	10 Mei 2025	Assalamualaikum Wr Wb pak maaf mau bertanya, saya fajar alhabsi dari poltek kelautan dan perikanan mau nanyai ada lowongan pekerjaan gay a di satker pelabuhan ratu? Siap pak terimakasih	14 Mei 2025	Waalaikumsalam Hai Kak Fajar alhabsi, untuk penerimaan pegawai di lingkup BBP3Kp dan satker BBP3KP Pelabuhan Ratu melalui penerimaan ASN yang diselenggarakan BKN
4.	Instagram	Ronald Lawalata @lawalata.ronald	Burger Cakalang	20 Mei 2025	Sehat dan enak	28 Mei 2025	Terimakasih kak
5.	Instagram	Rinartri @rinartri80	Sertifikat Pelatihan	20 Mei 2025	Siang mau tanya ya Untuk workshop hari ini burger cakalang sertifikatnya kok ndak bisa di download ya. Saya mengikuti dr awal sampai akhir padahal Sudah	28 Mei 2025	Baik kak, apkah saat ini sudah bisa di download?
6.	Instagram	Jin	Permohonan Magang	23 Mei 2025	selamat siang min, izin tanya aku sebagai	28 Mei 2025	baik terimakasih kakk mohon maaf atas

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					pendaftar magang sesuai email tertera di feed ig. akan tetapi, udah dekatar 2 minggu ini belum ada balasan. baiknya gimana ya? terima kasih		kendalanya, di karenakan banyaknya pengajuan magang mohon bisa bersabar menunggu balasan dari kami terimakasih
7.	Instagram	Dayah @onel_2	Permohonan pengujian	28 Mei 2025	Selamat pagi admin, saya Dayah, mahasiswa yang ingin melakukan pengujian gel strength di bbp3kp. Berdasarkan postingan admin. untuk melakukan pengujian butuh mengisi formulir terlebih dahulu. Bagaimana saya dapat mengisi formulirnya? Terima kasih	28 Mei 2025	Selamat Pagi kak, Terimakasih sudah menghubungi BBP3KP Untuk mendapatkan formulir pengujian bisa menghubungi Admin Laboratrium di no whatsapp +62 813-1037-9825 (Pak Edi)
8.	Instagram	Panggs @deyonopor	Permohonan Magang	29 Mei 2025	Apa ini masih dibuka untuk pkl? Untuk magang 2 bulan apakah bisa kak?	29 Mei 2025	Hai kakk Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi: (1) data mahasiswa (2) rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) data narahubung yang bisa dihubungi. Surat bisa discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkip.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880. Oh iya kak, untuk bidang magang yangtersedia di BBP3KP meliputi bidang Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) - Pengujian Produk Perikanan - Manajemen Perkantoran - Akutansi dan Keuangan Lembaga Kehumasan dan Multimedia Untuk periode magang, kami menerima siswa/mahasiswa magang sepanjang tahun dengan durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Pengajuan magang juga

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
							bisa diajukan melalui tautan berikut ini kak https://bbp3kp.com/pelayanan-publik/daftar Pilih Layanan Pendukung, kemudian pilih layanan PKL/Magang. Kemudian kakak bisa mengisi informasi yang dipersyaratkan. Kami sarankan untuk melakukan pengajuan jauh-jauh hari dari periode magang agar kuotanya tidak habis ya kak. Untuk periode magang, kami menerima siswa/mahasiswa magang sepanjang tahun dengan durasi yang beragam selama kuota magang masih tersedia Betul kak, kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880 Kebetulan di bulan Juni sampai beberapa bulan Kedepan kuota magang sudah terpenuhi kakk, namun kakak masih bisa mengajukan permohonan magang dan apabila masih ada kuota akan di hubungi oleh pihak terkait dari BBP3KP.
					oke kak, untuk penempatan di daerah jakarta timur kan kak?? kak izin bertanya lagi apakah bulan bulan ini sudah banyak yang magang kak?		

3.2.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.2.3. Surat

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui surat.

3.2.4. Surat Elektronik

Terdapat 11 (sebelas) pertanyaan dari masyarakat melalui surat elektronik perihal permintaan informasi terkait Undangan Pelatihan, Permohonan Magang, Permohonan Pelatihan Auditor SNI dan Pengujian Produk sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Email	Brennyta Salsabila Prabowo brennyta.sp@gmail.com	Permohonan Magang	02 Mei 2025	Selamat pagi Bapak/ibu Pimpinan BBP3KP Dengan Hormat, Perkenalkan nama saya Brennyta Salsabila Prabowo, yang merupakan mahasiswi jurusan Teknologi Pangan semester 4 di Universitas Diponegoro mohon izin bertanya mengenai kesempatan magang di BBP3KP. Apakah BBP3KP membuka kesempatan magang secara mandiri bagi mahasiswa semester 4 dengan jangka waktu magang pada Bulan Juli 2025. Kesempatan tersebut tentunya akan sangat berharga bagi saya. Hormat saya, Brennyta Salsabila Prabowo 087889021887 brennyta.sp@gmail.com	02 Mei 2025	Selamat Siang. Salam kenal kak Brennyta, Lembaga kami membuka kesempatan magang bagi mahasiswa. dipersilahkan untuk mengirimkan surat resmi ke email BBP3KP. Pemberitahuan lebih lanjut akan diinformasikan setelah mengirimkan surat resmi permohonan magang dari kampus. Terima Kasih Salam Hangat, Admin Sobat Balbes
2	Email	Pusat Studi Profesi Nasional Info015training@gmail.com	Undangan Pelatihan	05 Mei 2025	Kepada Yth, Bapak/Ibu Pimpinan Di,- tempat Cq. Kasi/Staf Manager Mutu, Ka & Staf Laboratorium, Manager Teknik, Tim Inspeksi Dengan hormat, Berikut disampaikan file undangan pelatihan/training Pengendalian Mutu dan Jaminan Mutu Hasil pengujian Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Hormat kami, PSPN	06 Mei 2025	Selamat Pagi Baik surat sudah kami terima dan akan diteruskan ke bagian persuratan untuk dindaklanjuti. Terimakasih Hormat kami, BBP3KP
3	Email	Destriana Putri Pratidina destrianaputri@apps.ipb.ac.id	Permohonan Magang	07 Mei 2025	Assalamualaikum wr.wb. Yth. Bapak/Ibu HRD Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Dengan hormat, Perkenalkan, saya Destriana Putri Pratidina, mahasiswa semester 6, Program Studi Teknologi Hasil Perairan, IPB University. Melalui pesan ini, saya bermaksud menanyakan informasi mengenai peluang pelaksanaan	07 Mei 2025	Untuk permohonan magangnya ditunggu ya kak, nanti kami infokan kembali. Terima kasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					praktik lapang/magang di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP). Saya sangat berharap dapat memperoleh kesempatan untuk belajar dan mengembangkan kemampuan di lingkungan kerja profesional seperti di perusahaan Bapak/Ibu. Apabila perusahaan membuka kesempatan tersebut, saya sangat bersedia untuk memenuhi persyaratan administrasi maupun teknis yang ditetapkan. Demikian yang dapat saya sampaikan. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Destriana Putri Pratidina Contact email: destrianaputri@apps.ipb.ac.id phone: 085720055373		
4	Email	Ririn Dwi Antari dwiantariririn@gmail.com	Permohonan Magang	08 Mei 2025	Kepada Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Dengan hormat, Perkenalkan, saya Ririn Dwi Antari, mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan Prodi S1 Teknologi Hasil Perikanan Universitas Airlangga, saat ini sedang menempuh semester 6. Dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik, kami diwajibkan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di instansi atau perusahaan yang relevan dengan bidang studi kami. Sehubungan dengan hal tersebut, saya bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat melaksanakan PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, dalam kurun waktu 30 Juni-29 Agustus 2025 Sebagai bahan pertimbangan, saya	09 Mei 2025	Terima kasih sudah menghubungi kami, Mohon maaf sebelumnya, Untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang kak. Ditunggu kembali info dari kami ya kak, terima kasih.

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					lampirkan: Surat Pengantar dari Fakultas Proposal usulan praktik kerja lapang Data mahasiswa Demikian permohonan ini saya sampaikan. Besar harapan saya untuk mendapatkan kesempatan tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.		
5	Email	Riyani Yahya riyaniahya@gmail.com	Permohonan Magang	09 Mei 2025	Yth. Bapak/Ibu Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan di Terpapar Dengan hormat, Perkenalkan saya Riyani Yahya, mahasiswa/i Program Studi Biologi di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) saat ini sedang menempuh semester 6. Bersama email ini, saya bermaksud mengajukan permohonan magang/PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) untuk periode 14 Juli sampai 3 Oktober 2025 dalam bidang Mikrobiologi sebagai bagian dari program akademik yang sedang saya jalani. Sebagai bahan pertimbangan, terlampir saya sertakan surat permohonan magang. Saya sangat berharap dapat diberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan diri di lingkungan profesional Bapak/Ibu. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Riyani Yahya 089677352708 riyaniahya@gmail.com	10 Mei 2025	Baik surat sudah kami terima, dan akan diteruskan ke bagian persuratan..Terimakasih
6	Email	UPTD BPSMB bpsmb_kalim@yahoo.co.id	Permohonan Pelatihan Auditor SNI	15 Mei 2025	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Terlampir kami kirimkan surat permohonan pelatihan Auditor SNI Amplang Ikan, Abon Ikan, dan Pempek Ikan.	17 Mei 2025	Baik untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang.Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Thanks, Best Regards, UPTD BPSMB PROV. KALTIM Jl. MT. Haryono No. 45, Kel. Karang Anyar, Kec. Sungai Kunjang, Samarinda – Kalimantan Timur Indonesia Postcode : 75 026 Phone/FAX : 0541-733731 Homepage : bpsmb-kaltimprov.go.id Instagram : @uptdbpsmbkalim Facebook : Uptd Bpsmb Samarinda		
7	Email	159_Dwi Hartarto dwihartarto@gmail.com	Permohonan Magang	16 Mei 2025	Yth. Bapak/Ibu Tim BBP3KP di Tempat Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, Perkenalkan, saya Dwi Hartarto, mahasiswa Program Studi Perikanan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Padjadjaran, mewakili kelompok pengajuan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Melalui email ini, kami bermaksud mengajukan permohonan PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai bagian dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang diwajibkan oleh kampus kami. Kami sangat antusias untuk dapat belajar dan berkontribusi langsung dalam bidang pengolahan serta pengembangan sektor kelautan dan perikanan di BBP3KP. Berikut kami lampirkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari kampus, yang meliputi jadwal PKL, data mahasiswa kelompok kami, dan kontak saya sebagai perwakilan. Demikian permohonan ini kami sampaikan.	18 Mei 2025	Baik untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Besar harapan kami untuk dapat diberikan kesempatan belajar di BBP3KP. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Hormat kami, Dwi Hartarto dan rekan Perwakilan Kelompok Mahasiswa Perilaku Universitas Padjadjaran No. HP: 089539206284 Email: dwiheartarto@gmail.com		
8	Email	Unaisah Syahidah unaisahsyahidah@gmail.com	Permohonan Magang	17 Mei 2025	Dengan hormat, Perkenalkan, saya Unaisah Syahidah selaku mahasiswa aktif dari Program Studi Biologi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Jakarta. Tujuan saya menghubungi Bapak/Ibu bermaksud untuk mengajukan permohonan pelaksanaan [PKL/magang] di BBP3KP. Bersama ini saya lampirkan surat permohonan resmi dari fakultas yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP, disertai: Data mahasiswa. Rencana atau jadwal PKL/penelitian. Data narahubung yang bisa dihubungi. Mohon perkenan dan konfirmasi atas pengajuan ini. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Unaisah Syahidah NIM. 1308622068 Program Studi Biologi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Jakarta Untuk informasi lebih lanjut, saya dapat dihubungi melalui: HP: 085894838550 Email: unaisahsyahidah@gmail.com	17 Mei 2025	Baik untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih
9	Email	Fadyah fadyah.br@gmail.com	Pengujian Produk	19 Mei 2025	Yth. Bapak/Ibu Apakah di BBP3KP bisa melakukan pengujian	20 Mei 2025	baik sudah kami teruskan ke bagian pengujian. Ditunggu konfirmasi

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					lengkap untuk ikan mengacu pada standar SNI 2729:2021; dan Cumi-Cumi sesuai dengan standar SNI 2731.1:2010? Kami membutuhkan laporan hasil uji tersebut untuk keperluan audit FSSC 22000 V.06 yang sedang kami lakukan. Apabila pengujian secara lengkap sesuai peraturan tersebut dapat dilakukan, mohon berkenan untuk mengirimkan surat penawaran harga dan pengujian tersebut. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih Regards Fadyah		selanjutnya. Terimakasih
10	Email	Diklat117training@gmail.com	Undangan Pelatihan	22 Mei 2025	Kepada Yth, Bapak/Ibu Pimpinan Di,- tempat Dengan hormat, Berikut disampaikan file undangan pelatihan/training Pengendalian Mutu dan Jaminan Mutu Hasil Pengujian. Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Hormat kami, PSPN	24 Mei 2025	Baik untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih
11	Email	Destriana Putri Pratidina destrianaputri@apps.ipb.ac.id	Permohonan Magang	27 Mei 2025	Yth. Bapak/Ibu HRD BBP3KP Dengan hormat, Perkenalkan, saya Destriana Putri Pratidina, mahasiswa Teknologi Hasil Perairan di IPB University, saat ini sedang menempuh semester 6. Sehubungan dengan program magang yang menjadi bagian dari kurikulum kampus kami, saya bermaksud mengajukan permohonan magang di BBP3KP untuk periode Agustus-November 2025. Saya sangat tertarik di bidang Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) serta Pengujian Produk Perikanan yang Bapak/Ibu jalankan, dan saya yakin magang di	27 Mei 2025	Mohon maaf sebelumnya, Untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang kak. Ditunggu kembali info dari kami ya kak, terima kasih.

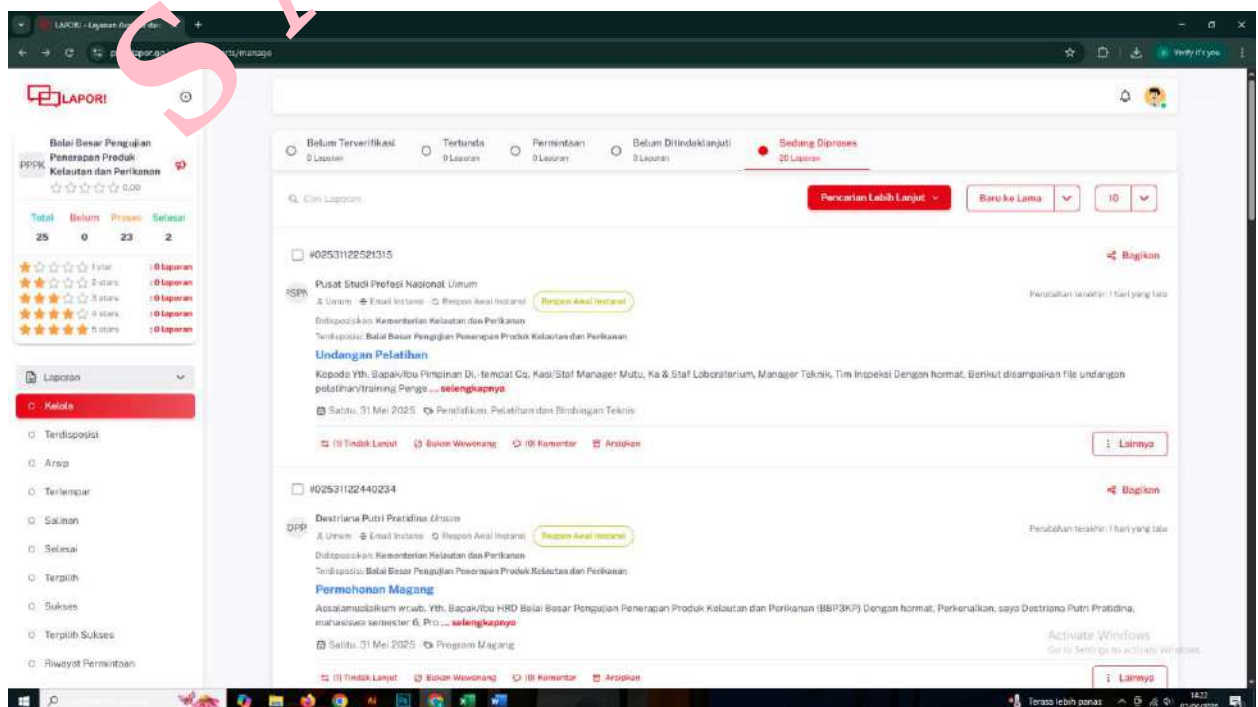
No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					BPP3KP akan memberikan pengalaman berharga dalam pengembangan kompetensi saya. Sebagai bahan pertimbangan, bersama email ini saya lampirkan: Surat Pengantar dari Kampus Saya sangat berharap diberikan kesempatan untuk belajar dan berkontribusi di perusahaan Bapak/Ibu. Apabila diperlukan informasi tambahan, saya dapat dihubungi melalui email ini. Atas perhatian dan kesempatannya, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Destriana Putri Pratidina IPB University Hp: 085720055373 [Email: destrianaputri@pps.ipb.ac.id]		

3.2.5. Telepon

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui saluran telepon.

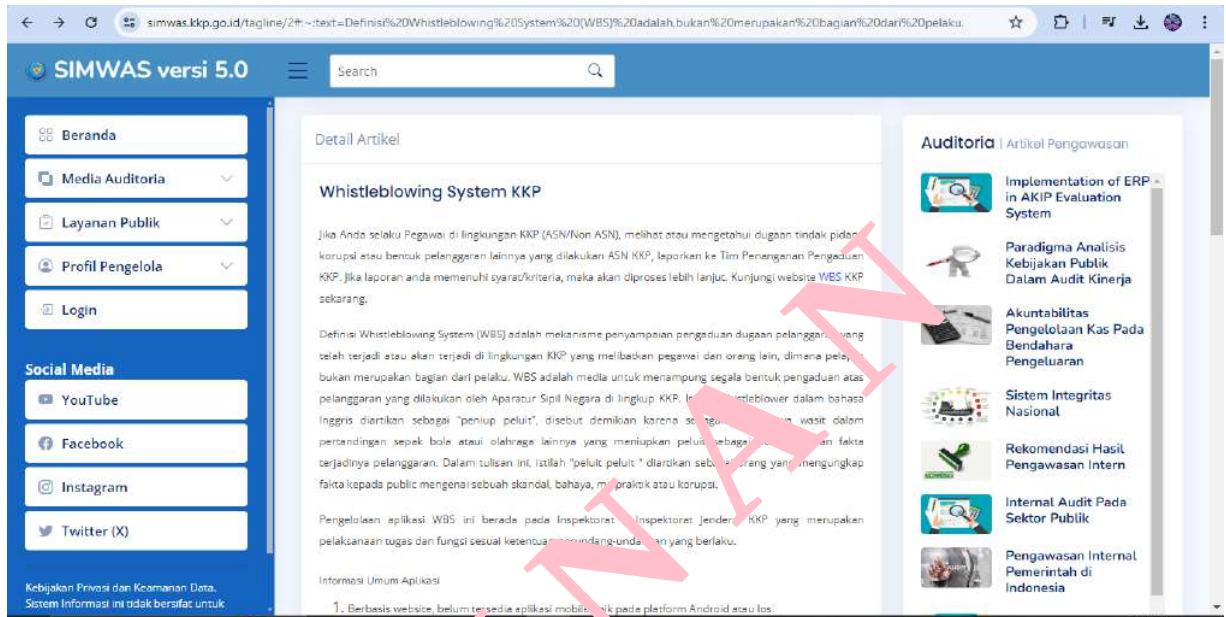
3.2.6. Aplikasi SP4N LAPOR!

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!



3.2.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi *Whistle Blower*



3.2.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.





3.3. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan yaitu :

1. Dalam rangka sosialisasi Layanan Pengaduan BPP3KP, telah dibuat media informasi yang tayangkan dimedia sosial BPP3KP yang secara berkala.
2. Tim penanganan pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan/pertanyaan kurang dari 3 hari sesuai standar yang ditetapkan.
3. Rekap pelaporan penanganan pengaduan diinput langsung ke Aplikasi SPAN Laporan.

BAB IV KESIMPULAN

Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan masyarakat yang telah direkapitulasi pada bulan Mei 2025 sebagai berikut :

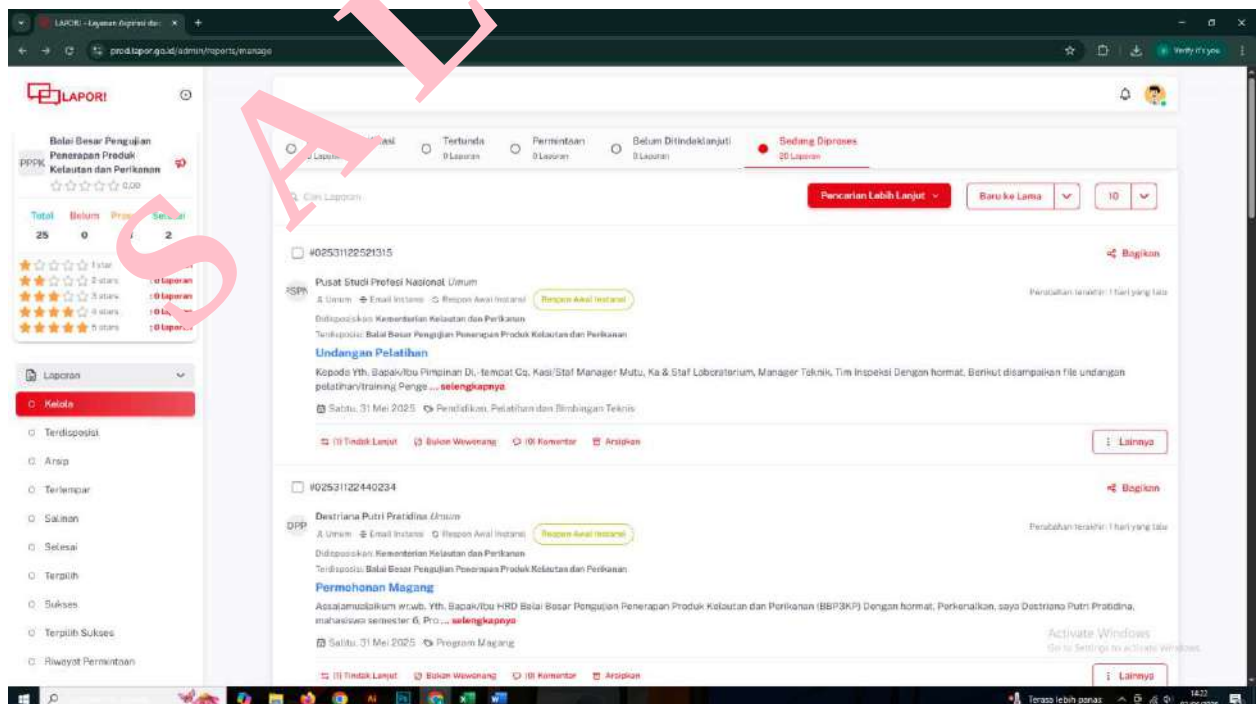
1. Tidak terdapat pengaduan masyarakat dan *Whistle Blower System*, baik melalui media sosial, tatap muka, surat, surat elektronik, telepon dan ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.
2. Terdapat 19 (sembilan belas) pertanyaan masyarakat melalui 11 (sebelas) dari surat elektronik dan 8 (delapan) dari aplikasi medsos instagram.
3. 19 (sembilan belas) pertanyaan masyarakat telah diupdate di aplikasi SP4N Lapor dan ditindak lanjuti.

Lampiran :

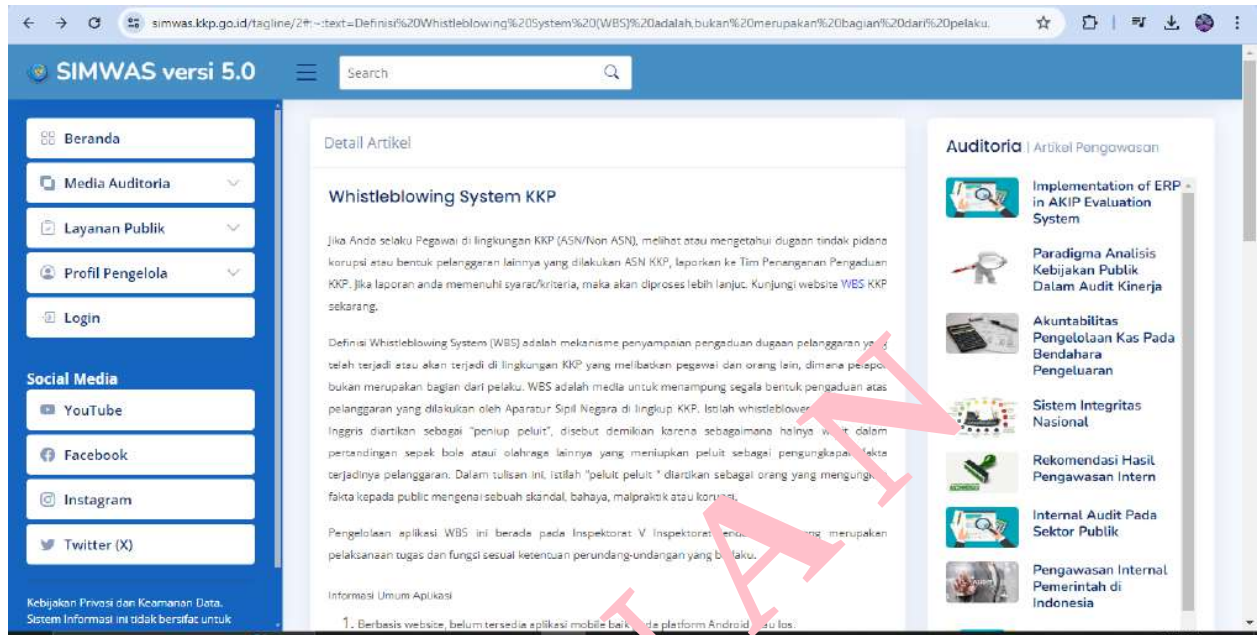
1. Aplikasi SPAN Lapor



Input Rekap Penanganan Pengaduan Bulan Mei 2025



2. Aplikasi Whistle Blower



3. Aplikasi Medsos



4. Media Informasi



5. Ruang Penanganan Pengaduan



6. Kotak Kritik dan Saran



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

NOTA DINAS
NOMOR 2551/DJPDSPKP.1/TU.140/VII/2025

Yth. : Inspektur V
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal PDSPKP
Hal : Penyampaian Rekap Penanganan Pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Juni 2025
Lampiran : 2 (dua) berkas
Tanggal : 9 Juli 2025

Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di lingkungan KKP, bahwa Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Eselon I perlu menyampaikan laporan penanganan pengaduan kepada TPP Kementerian. Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan rincian hasil penanganan pengaduan lingkup Ditjen PDSPKP Bulan Juni 2025 sebagai berikut:

Unit Kerja	Permintaan Informasi	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aspirasi	Total	Status
Pusat	8	3	-	-	11	Tuntas
UPT	11	-	-	10	21	Tuntas
Total		3	-	10	32	Tuntas

Berdasarkan matriks dimaksud terdapat total 32 (tiga puluh dua) pengaduan/konsultasi yang disampaikan melalui beberapa saluran pengaduan dan sudah seluruhnya diinput pada <https://www.lapor.go.id/>. Adapun rekapitulasi saluran pengaduan yang digunakan, yaitu:

Unit Kerja	Aplikasi LAPOR	Tatap Muka/ PTSA	Whatsapp	Email	Kotak Pengaduan	Pesan Singkat	Instagram	Total
Pusat	-	5	6	-	-	-	-	11
UPT	-	-	-	12	-	-	9	21
Total	-	5	6	12	-	-	9	32

Berikut kami sampaikan juga Laporan Penanganan Pengaduan pada UPT BBP3KP (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Machmud

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
UNIT KERJA PUSAT DI TJEN PDSKP
PERIODE BULAN JUNI TAHUN 2025

No	ID Tracking	Jenis Pengaduan	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu			Penanganan		
							Nama	Email	No HP	Verifikator	Penelaah	TT
1	28725080940050	Progres Layanan	Tatap Muka/PTSA	3 Juni 2025	Permintaan informasi	mencoba daftar KUSUKA, akan tetapi tidak mendapatkan notifikasi via email untuk aktifasinya	Ehan Nuraisah			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Sudah diinformasikan wilayah Jakarta dari Pusdatin KKP
2	28725080950158	Masukan terkait Layanan	Tatap Muka/PTSA	3 Juni 2025	Permintaan informasi	Pendaftaran pengujian penambahan/perubahan kuota rumput laut seaweed pada bulan April tanggal 8 sampai saat ini belum ada info dari KKP	Akhmad Jahidin			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	PT. Global Buana karena proses ini turun berkaitan karena sdh masuk s/d Agustus
3	28725080955092	Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	3 Juni 2025	Permintaan informasi	Mohon maaf, saya mau bertanya, kalau meminta surat rekomendasi ke dinas perikanan provinsi, apakah harus langsung mendatangi kantor dinas nya atau bisa lewat online untuk mengash surat pengantar permintaan rekomendasi nya ? Terimakasih	Abdur Rahman - PT Miral Persada			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Selamat pagi, saran kami jika komunikasi sama terkait, agar lang segera ditindaki rekomendasi dapat bisa komu
4	28725080959399	Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	6 Juni 2025	Permintaan informasi	Selamat Siang, kami ingin mengajukan Sertifikat Standard untuk 46324 & 46206	Indi			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Selamat siang, Terkait informasi sektor pemasaran di aplikasi https://bit.ly/fo46206 (Perdagangan Be melengkap pers dengan template berikut https://bit.ly/fo
5	28725091401393	Informasi KBLU	Whatsapp	18 Juni 2025	Permintaan informasi	Selamat pagi pak izin bertanya pak. Utk eksportir rumput laut kering 46206 Perdagangan Besar Hasil Perikanan atau pakai KBLU (pendukung) Industri pengolahan rumput laut				Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Siang bu, Tergantung dari -Apabila seperti menggunakan KBLU -Apabila bisnis p (pengeringan/ pe menggunakan KBLU
6	28725091404053	Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	18 Juni 2025	Permintaan informasi	Selamat sore pak, mau tanya tentang SOP resiko ini maksudnya bagaimana ya pak? Oh seperti traceability, recall, traceability bencana alam ya,	Denny			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Sore bu, terkait resiko dan kemu dihasilkan. Misal terkena rejected betul bu
7	28725091411362	Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	18 Juni 2025	Permintaan informasi	Met sore pak Untuk surat pernyataan mandiri perantara tangan bermaterial atau tidak itu sama sekali, terima kasih Apa semua syarat material dan ditanda tangan aja pak, dibantu pencerahannya	Michael			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Kalau dari osstio seperti itu. apabila dari osst keculi ada form
8	28725091415200	Informasi Syarat/ Layanan	Whatsapp	25 Juni 2025	Permintaan informasi	Permintaan informasi untuk nomor 10216 dan 46324 apakah keduanya pengolahan padahal datanya sama	Cakra			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit PU	Untuk laporan ti Karena juga satu
9	28725081026276	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	10 Juni 2025	Pengaduan tidak berdasar pengawasan	Hubungan internet terputus sejak perpindahan provider baru	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Sudah dilakukan exhibition hall ke digunakan kemb
10	28725081028172	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	20 Juni 2025	Pengaduan tidak berdasar pengawasan	Atap rumah di Raiser 1 Bocor apa bila hujan turun,khawatir merusak barang elektronik kami bila lama di biarkan, mohon bantuannya.	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Perbaikan atap s 2025,
11	2508102908466	Pemeliharaan Sarana/ Prasarana	Tatap Muka/PTSA	29 Juni 2025	Pengaduan tidak berdasar pengawasan	Listriik mati mohon bantuannya	Alex NNGC			Diteruskan ke Admin Eselon II	Dit Pemasaran	Sedang ada pem ME sudah meng listrik PLN
12	2502075222369	Informasi Magang/ PKL	Email	03 Juni 2025	Aspirasi	Yth. Bapak/Ibu Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan di Tempat Dengan hormat, Perkenalkan saya Riyani Yahya, mahasiwa/i Program Studi Biologi di Universitas Negeri Jakarta (UNU) saat ini sedang menempuh semester 6. Bersama email ini, saya bermaksud mengajukan permohonan magang/PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) untuk periode 14 Juli sampai 3 Oktober 2025 dalam bidang Mikrobiologi sebagai bagian dari program akademik yang sedang saya jalani. Sebagai bahan pertimbangan, terlampir saya sertakan surat permohonan magang. Saya sangat berharap dapat diberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan diri di lingkungan profesional Bapak/Ibu. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Riyani Yahya 089677352708 riyaniahya@gmail.com	Riyani Yahya riyaniahya@gmail.com	089677352708	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik surat sudah kebagian persura	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

13	2502075456731	Informasi Magang/ PKL	Email	04 Juni 2025	Aspirasi	Kepada Yth Bapak/Ibu Saya Naufal Rahmadhan Deanova, Dari Universitas Pendidikan Indonesia, Program studi Pendidikan Kelautan dan Perikanan, dengan NIM 2406315 Sehubungan dengan kebutuhan saya untuk melakukan pemagangan mandiri, di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan Dan Perikanan. Bagian Pengolahan Hasil Kelautan Dan Perikanan. Disini saya bermaksud mengajukan Surat Permohonan pemagangan. Demikian permohonan ini saya sampaikan. Besar harapan saya untuk mendapatkan izin dan kerja sama dari Bapak/Ibu. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.	naufalrd	naufalrahmadhan003@gmail.com	087837465732	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Untuk permohonan kami infokan ke
14	2502075730028	Informasi Syarat/ Layan	Email	11 Juni 2025	Aspirasi	Kepada, Yth. Kepala BBP3KP - KKP Bersama ini kami sampaikan Surat Permohonan Narasumber Pelatihan Organoletik bagi analis laboratorium Pusat Produksi, Inspeksi dan Sertifikasi Hasil Perikanan Provinsi DKI Jakarta. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih. Hormat kami, PPISHP	PPISHP	labmutu_dki@yahoo.com	0081326374673	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Sorry Sir, we onl Sector. Thank yo
15	2502075931901	Informasi Syarat/ Layan	Email	11 Juni 2025	Permintaan informasi	Dear madam/sir, We, export and have an Indonesian customer requiring peanuts in shell and skim milk powder. Is a SNI certificate required for these products? Thank you. Best regards, Jeremy Threadgold Exports of Australia Pty Ltd 35 Darian Rd PO Box 560 Torquay 3228 Victoria Australia Phone 61 3 52613175, mobile 61 407 613175 export@exportsofaustralia.com.au www.exportsofaustralia.com.au	Jeremy Threadgold	export@exportsofaustralia.com.au	061 407 613175	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Sorry Sir, we onl Sector. Thank yo
16	2502080114499	Informasi Magang/ PKL	Email	12 Juni 2025	Aspirasi	Kepada Yth. Kepala BBP3KP Dengan hormat, Perkenalkan, saya Destriana Putri Pratidina, mahasiswa semester 6. Sehubungan dengan program magang yang menjadi bagian dari kurikulum kampus kami, saya bermaksud mengajukan permohonan magang di BBP3KP untuk periode Agustus-November 2025. Saya sangat tertarik di bidang Uji Terapan Teknik Pengolahan (UTTP) serta Pengalaman Produk Perikanan yang telah Bapak/Ibu jalankan, dan saya yakin magang di BBP3KP akan memberikan pengalaman berharga dalam pengembangan kompetensi saya. Berikut saya lampirkan surat permohonan, bersama email ini saya lampirkan: 1. Surat permohonan magang dari kampus 2. Surat keterangan untuk belajar dan berkontribusi di perusahaan Bapak/Ibu. Apabila diperlukan informasi tambahan, saya dapat dihubungi melalui email ini. Atas perhatian dan kesempatannya, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Destriana Putri Pratidina IPB University [No. Hp: 085720055373] [Email: destrianaputri@apps.ipb.ac.id]	Destriana Putri Pratidina	destrianaputri@apps.ipb.ac.id	0541-733731	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik surat sudah kebagian persura
17	2502080333368	Informasi Magang/ PKL	Email	14 Juni 2025	Aspirasi	Yth. Bapak/Ibu Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) di Jakarta Dengan hormat, Perkenalkan, saya Dwi Hartarto, mahasiswa Program Studi Perikanan dari Universitas Padjadjaran (UNPAD). Dengan ini saya menyampaikan permohonan konfirmasi lanjutan terkait pengajuan magang/PKL di BBP3KP Jakarta yang telah saya kirimkan melalui email pada tanggal 16 Mei 2025. Saya juga telah melakukan follow-up melalui WhatsApp sebanyak dua kali, namun hingga saat ini belum menerima balasan atau konfirmasi lebih lanjut. Rencana pelaksanaan magang saya adalah pada tanggal 23 Juni sampai 22 Agustus 2025, sehingga saya perlu memastikan apakah pengajuan saya telah diterima atau jika ada langkah lanjutan yang perlu saya tempuh. Sebagai bahan pertimbangan, saya lampirkan kembali surat pengantar dari kampus. Apabila terdapat syarat tambahan atau format yang perlu saya lengkapi, saya siap memenuhinya. Saya memahami kesibukan tim BBP3KP, namun saya sangat berharap bisa mendapatkan informasi konfirmasi agar dapat menyesuaikan rencana akademik saya dengan baik. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Dwi Hartarto HP/WA: 0895392062584 Email: dwihartartod@gmail.com	159_Dwi Hartarto	dwihartartod@gmail.com	0895392062584	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk perm bagian persurata selanjutnya, Teri

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

18	2502080500353		Email	16 Juni 2025	Permintaan Informasi	Konfirmasi Status Permohonan PKL/Magang di BPP3KP Kepada Yth., Bapak/Ibu, Badan Pengelolan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perikanan (BPP3KP) di Tempat Dengan hormat, Saya yang mengajukan permohonan di bawah ini: Nama: Unaisah Syahidah Instansi: Universitas negeri Jakarta Program Studi: Biologi No. Telepon/WA: 085894838550 Email: unaisahsyahidah@gmail.com Bermaksud menanyakan status permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang yang telah saya ajukan pada 17 Mei 2025 melalui email: unaisahsyahidah@gmail.com Sejauh ini, saya belum menerima kabar lebih lanjut mengenai hasil seleksi atau tahapan berikutnya. Oleh karena itu, saya ingin memastikan apakah proses seleksi telah selesai atau apakah ada dokumen tambahan yang perlu saya lengkapi. Saya sangat berharap dapat berkontribusi dan belajar di BPP3KP. Apabila memungkinkan, saya sangat menghargai informasi lebih lanjut mengenai status permohonan saya. Terima kasih atas waktu dan perhatian Bapak/Ibu. Saya menunggu kabar baik dari Anda. Hormat saya, Unaisah Syahidah NIM: 1309622068	Unaisah Syahidah	unaisahsyahidah@gmail.com	085894838550	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk permohonan bagian persuratan selanjutnya, Terima
19	2502080635740	Informasi Magang/ PKL	Email	16 Juni 2025	Aspirasi	Yth. Bapak/Ibu Tim Humas/Bagian SDM Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia di Tempat Dengan hormat, Kami mahasiswa dari Program Studi Teknologi Hasil Perikanan, Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Airlangga, bermaksud mengajukan permohonan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BBP3KP – Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia. Adapun nama mahasiswa yang mengajukan adalah sebagai berikut: 1. Rachelita Putri Hernanda (NIM: 147220182) 2. Meylin Salsabila (NIM: 147221027) 3. Vivian Sahan (NIM: 147221028) Kami sangat berminat untuk melaksanakan PKL di bidang Pengujian Produk Perikanan, sesuai dengan kompetensi yang sedang kami pelajari dan sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah kami dapatkan serta keterampilan dalam bidang perikanan. Rencana waktu pelaksanaan PKL kami adalah mulai 30 Juni hingga 29 Agustus 2025. Sebagai bahan pertimbangan, berikut ini kami lampirkan dokumen berikut: 1. Surat Rekomendasi dari Fakultas 2. Kartu Tanda Mahasiswa 3. Proposal PKL Kami sangat berharap permohonan ini dapat diterima dan bersedia	Rachelita Putri	rachelita putri.19@gmail.com	082337788752	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk permohonan bagian persuratan selanjutnya, Terima
20	2502080750404	Informasi Magang/ PKL	Email	25 Juni 2025	Permintaan Informasi	Selamat pagi, Bapak/Ibu, Dengan Hormat, Perkenalkan nama saya Brennya Salsabila Prabowo, yang merupakan mahasiswa jurusan Teknologi Pangan semester 4 di Universitas Jember. Izin bertanya terkait pengajuan permohonan magang mandiri di BBP3KP pada bidang pengujian produk perikanan dalam jangka waktu 1 bulan pada tanggal 7 Juli 2025 s/d 01 Agustus 2025. Apakah sudah terdapat informasi lebih lanjut mengenai permohonan magang tersebut? Terimakasih Bapak/Ibu.	Brennya S.P	brennya.sp@gmail.com	087889021887	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	baik sudah kami konfirmasi selanjutnya
21	2502081047033		Email	25 Juni 2025	Aspirasi	Kepada Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Selamat siang, Mohon maaf kami mengganggu di jam sibuknya dan ijin menyampaikan informasi sebagai berikut. Izin menyampaikan informasi untuk perkembangan tugas belajar Ibu Doharni Wina Harianja yang saat ini sedang menempuh pendidikan di Tokyo University of Marine Science and Technology, Jepang, untuk program Doktorat. Dikarenakan satu dan lain hal, proses study Ibu Wina tertunda untuk beberapa waktu. Pada kesempatan kali ini, kami mengirimkan surat terlampir dimana berisi permohonan untuk Ibu Wina mendapat persetujuan perpanjangan waktu masa belajar sampai bisa menyelesaikan program study nya. Untuk detail lebih lanjut, mohon untuk dapat merujuk pada file terlampir. Besar harapan kami untuk mendapat tanggapan berupa surat persetujuan terkait permohonan dimaksud. Demikian informasi yang bisa kami sampaikan. Terima kasih banyak atas perhatian dan kerjasamanya yang baik. Best regards, Yohanes Himawan Consultant for Planning Section/JICA Development Studies Program (JSP) JICA Indonesia office Sentral Senayan II, 14th Floor Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270, INDONESIA	Himawan, Yohanes	Himawan-Yohanes@jica.go.id	0215795-2112	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Baik untuk permohonan bagian persuratan selanjutnya, Terima

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

22	2502081239142		Email	27 Juni 2025	Aspirasi	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan di Tempat Dengan hormat, Bersama ini saya sampaikan permohonan perpanjangan masa tugas belajar saya pada Program Doktorat di Tokyo University of Marine Science and Technology, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 9 Tahun 2025. Saya sangat berharap Bapak dapat menyetujuinya dan melakukan proses selanjutnya. Atas perhatian dan kebijaksanaan Bapak, saya ucapkan terima kasih. Tokyo, 27 Juni 2025 Hormat saya, Doharni Wina Harijanja	Wina Harijanja	harianjaw@yahoo.com	08128941317	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat pagi kak Untuk surat yang persuratan. Terima
23	2502081839146		Email	27 Juni 2025	Aspirasi	Permohonan perpanjangan masa tugas belajar atas nama Doharni Wina Harijanja	Willy - Geotindo	sales@geotindonesia.com	081398746562	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat pagi kak Untuk surat yang persuratan. Terima
24	2502082021089	Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	4 Juni 2025	Permintaan Informasi	Apa saja pelayanan publik yang ada di BBP3KP ? Gimana caranya Pegujian produk min ?	Sandi Wahyudi	sandi_wahyudi@gmail.com	0813263748837	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	BBP3KP memiliki 1. Sertifikasi Pro 2. Pengujian Pro 3. Inkubasi Biotek Perikanan (Inbis) 4. Bimbingan Teh 5. Pelayanan Per 6. Mobil Alih Tek 7. Perpustakaan Hai kak Sandi W Apabila ingin me laboratorium BB dahulu, untuk fo https://drive.google.com/uU0f0cyqLEZ09/ Download formulir ke email BB Terima kasih
25	2502082150876	Informasi Magang/ PKL	Instagram	9 Juni 2025	Permintaan Informasi	Pagi Pak/Bu, perkenalkan saya Shafa Fajriya Mahasiwa Universitas Indonesia Jurusan Biologi 2022, saya izin bertanya perihal pengajuan magang di BBP3KP Bulan Juni-Agustus 2025. Saya tertarik untuk daftar di bidang Pengolahan Hasil Kelautan dan Perikanan, atau Pengujian Produk Kelautan dan Perikanan. Apakah untuk pengajuan magang tersebut sudah harus memiliki proposal apa yang ingin kami submit? apakah ada syarat 1 bulan atau 3 bulan? Terima kasih Baik Pak/Bu, Terima kasih	Shafa	shafafajriya@gmail.com	087847364637	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kak Shifa Fajri Mohon maaf untuk penuh sampai de informasi Calon mengajukan surat studi ya dengan menyertakan (1) Data mahasiswa (2) Rencana atau (3) Data narahub Surat bias discan bop3kp@kgo.go atau bias juga de BBP3KP di Jl. Raya 13880
26	2502082325078	Informasi Magang/ PKL	Instagram	10 Juni 2025	Permintaan Informasi	Assalamualaikum Wr. Ww., selamat pagi kak Perkenalkan, saya Wafiq Nur Azizah Al-Mukaromah, mahasiwa semester 1 Universitas Brawijaya dari Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan. Saya ingin menanyakan informasi terkait pendaftaran kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BBP3KP. Terima kasih banyak sebelumnya atas bantuan dan kesempatannya, mohon maaf mengganggu waktunya.	Wafiq Nur Azizah Al Mukaromah	wafiqnrazizah@gmail.com	0812837467738	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Halo selamat pagi mahasiwa PKL. Kegiatan-kegiatan Pengolahan produk ikan dan RL dilihat di website Terima kasih
27	2502082443426	Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	10 Juni 2025	Permintaan Informasi	Selamat pagi, Mohon izin bertanya untuk pengujian gel strength, berat sampel yang dibutuhkan seberapa banyak ya? 500 gram atau milligram, ya kak ? untuk sampel serbuk ya? Baik, terima kasih oke	Halida	haldachalia@gmail.com	085674652621	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Selamat pagi Berat sample yang strength sebanyak Informasi dari ad dibutuhkan seba Untuk pengujian kak

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

28	2502082605845	Informasi Magang/ PKL	Instagram	17 Juni 2025	Permintaan Informasi	Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Selamat Pagi Bapak/Ibu, Mohon maaf sebelumnya jika saya mengganggu waktu Bapak/Ibu. izin memperkenalkan diri, saya Lia Aryanti, mahasiswa Program Studi Ilmu Kelautan, Universitas Lampung, saat ini sedang menempuh semester 6. Sehubungan dengan kewajiban akademik, mahasiswa semester 6 diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Praktik Umum (PU) atau Praktik Kerja Lapangan (PKL). Oleh karena itu, saya ingin mengajukan pertanyaan sekaligus izin, apakah di bbp3kp, Bapak/Ibu memungkinkan untuk menerima mahasiswa magang pada periode libur semester, yaitu bulan Juli-Agustus? Saya sangat berharap dapat diberikan kesempatan untuk belajar dan ikut berkontribusi dalam kegiatan di bp3sdn brpl Bapak/Ibu. Demikian yang dapat saya sampaikan, Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh	Lia Aryanti	liaaryanti11@gmail.com	081367465378	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kak Lia Aryan Mohon maaf unt penuh sampai de informasi Calon mengajukan sura program studi ya dengan menyert (1) Data mahasis (2) Rencana atau (3) Data narahub Surat bias discan bbp3kp@kkg.go atau bias juga de BBP3KP di Jl. Ra 13880
29	2502082732068	Informasi Magang/ PKL	Instagram	11 Juni 2025	Permintaan Informasi	Halo admin mau Tanya Terkait magang ini apakah boleh mengetahui nama asesor/pemangung jawab terkait magang mungkin, beserta jabatannya? Karna kebetulan untuk membuat surat keterangan magang dari kampus, harus mengisi keterangan tersebut Terima kasih min, selamat sore	Induk Kucing	indukkucing@gmail.com	08787635245627	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kak Mohon maaf unt penuh sampai de informasi Calon mengajukan sura program studi ya dengan menyert (1) Data mahasis (2) Rencana atau (3) Data narahub Surat bias discan bbp3kp@kkg.go atau bias juga de BBP3KP di Jl. Ra 13880
30	2502082852449	Informasi Magang/ PKL	Instagram	2 Juni 2025	Permintaan Informasi	Selamat siang, permissi izin bertanya untuk mengetahui jobdesk/gambaran dari ke-5 divisi ini apa saja ? terima kasih sebelumnya Terima kasih banyak kaa informasinya Permissi ka untuk kuota magang bulan juli agt tersebut ada saja ? Untuk semua divisi apakah sudah per...	Fs	farrasyammar y.college@gm ail.com	081352637763	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kak Kegiatan-kegiatan magang/PKL dib produk pangan Rumpuk Laut. Pengujian yaitu ke laboratorium Manajemen perke perkantoran yati perkantoran, pe pemilihan arsip Akuntansi dan ke bendahara meny keuangan lemb Kehumasan dan membuat/memp kebutuhan medi Sama-sama kak Hai kak Mohon maaf unt penuh sampai de informasi Calon mengajukan sura program studi ya dengan menyert
31	2502083153700	Progres Layanan	Instagram	19 Juni 2025	Permintaan Informasi	Assalamualaikum wr.wb, selamat pagi Pak/Bu, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Lintang Sania mahasiwa Unpad yang Ingin mendaftar PKL ke BBP3KP. Mohon izin konfirmasi Pak/Bu, terkait pengajuan magang, saya sudah mendaftar melalui website dan mengirimkan surat melalui email. izin follow up untuk informasi terkait penerimaan mahasiswa PKL. Mohon arahan dan bantuannya, terima kasih Wassalamu'alaikum wr.wb	Sanial	sanial@gmail.com	087863773645	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Hai kak Mohon maaf unt penuh sampai de informasi Calon mengajukan sura program studi ya dengan menyert (1) Data mahasis (2) Rencana atau (3) Data narahub Surat bias discan bbp3kp@kkg.go atau bias juga de BBP3KP di Jl. Ra 13880.
32	2502083321573	Informasi Syarat/ Layanan	Instagram	17 Juni 2025	Aspirasi	Kami UMKMSumber Barokah dengan produksi krupuk stik ikan merk galipat berharap bias mendapat fasilitas pendampingan teknik pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan dari BBP3KP.	UMKM Sumber Barokah	stiktengirgalipat@gmail.com	081237645738	Diteruskan ke Admin Eselon II	BBP3KP	Terima kasih UM mengikuti progr penerapan Prodi setempat, atau Pa usaha, NB & me uji Terap di mula Dinas KP setemp

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik

Laporan

PENANGANAN PENGADUAN

Juni 2025



**Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat
di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Bulan Juni 2025



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karuniaNya penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan bulan Juni 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini BBP3KP. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. BBP3KP sebagai instansi yang berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang dilaksanakan. Oleh karena itu diharapkan dengan laporan ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Jakarta, Juli 2025

Kepala BBP3KP,



Dr. Rahmadi Sunoko, S.Pi, M.Sc

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
2.1. Definisi.....	3
2.2. Asas – Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat.....	4
2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan.....	6
2.5. Saluran Pengaduan.....	7
2.6. Tim Penanganan Pengaduan.....	8
2.7. Mekanisme Pengaduan.....	9
BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WISTHE BLOWER SYSTEM.....	11
3.1. Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistle Blower</i>	11
3.2. Pertanyaan Masyarakat.....	11
3.3. Tindak Lanjut.....	28
BAB IV KESIMPULAN.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi yang dicanangkan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*) dan baik (*good goverment*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Kelautan dan Perikanan. Reformasi birokrasi 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.

Namun demikian, dalam upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai UPT Ditjen Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan serta adanya kebijakan Pimpinan Kementerian Kelautan dan Perikanan agar tercipta sistem pengawasan silang di kalangan pegawai BBP3KP telah menetapkan Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- 2) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- 3) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 4) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.68/PERMEN-KP/2020 tanggal 24 Februari 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
- 5) Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 8 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan
- 6) Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.1396/BBP3KP/KP.440/IV/2025 tanggal 02 April 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai/ *Whistleblower* dan masyarakat) di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan kepada Kepala BBP3KP selaku Penanggungjawab Tim Penanganan Pengaduan BBP3KP atas pelaksanaan program/kegiatan penanganan pengaduan.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi

- 1) Pengaduan adalah ketidakpuasan atau keberatan terhadap suatu hal yang dianggap tidak sesuai atau merugikan yang disampaikan melalui aplikasi *whistleblower's system* dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 2) Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2013 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
- 3) Tim Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TPPWPM adalah tim yang berada pada Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan KKP yang bertugas mendukung kelancaran pelaksanaan tugas TPPWPM;
- 4) Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan adalah unit kerja setingkat Eselon II di Lingkungan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pengawasan terhadap pengaduan di Lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 5) Website, tatap muka, surat, surat elektronik, aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat) telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 dan atau telepon/faksimili adalah sistem pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

2.2. Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun hasil lanjutnya;
- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

2.3. Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2.3.1. Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan

masyarakat;

- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

2.3.2. Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
 - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan laporan;
 - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
 - a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;

- e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

2.3.3. Etika Aparatur dalam penanganan laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
 - a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
 - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
 - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - b. menggalang rasa kebersamaan;
 - c. menghargai perbedaan pendapat;
 - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi

2.4. Unsur dan Bentuk Pengaduan

Penerima pengaduan merekam data pengaduan yang disampaikan, termasuk unsur-unsur materi pengaduan yang meliputi :

- 1) Apa materi aduannya (What);
- 2) Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
- 3) Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
- 4) Dimana materi aduan tersebut terjadi (where); dan
- 5) Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).

Adapun bentuk pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

- 1) Perbuatan melawan hukum, memperkaya diri orang/badan lain yang merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 2) Menyalahgunakan kewenangan karena jabatan/kedudukan yang dapat

- merugikan keuangan/perekonomian negara;
- 3) Penggelapan dalam jabatan;
 - 4) Pemerasan dalam jabatan;
 - 5) Tindak pidana yang berkaitan dengan pemborongan;
 - 6) Delik gratifikasi;
 - 7) Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
 - 8) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian.

2.5. Saluran Pengaduan

Tim Penanganan pengaduan mengelola pengaduan melalui :

- 1) Website lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi yang ditujukan ke alamat : <https://kkp.go.id/dipdsppn/bbp3kp>
- 2) Tatap muka
Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* penanganan pengaduan dengan alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 3) Surat
Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Jalan Raya Setu Nomor 70 Cipayung Jakarta Timur 13880;
- 4) Surat elektronik
Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik (e-mail) ke alamat : pengaduan.bbp3kp@kkp.go.id dan bbp3kp@kkp.go.id
- 5) Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor 021-84998429 dan 021-84997969 dan faksimili ke nomor : 021- 84999360
- 6) Aplikasi SP4N LAPOR!
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang terdapat di website BBP3KP
- 7) Aplikasi *Whistle Blower*.
Pengaduan disampaikan langsung melalui aplikasi Whistle Blower yang terdapat di website BBP3KP.

2.6 . Tim Penanganan Pengaduan

Telah dibentuk tim penanganan pengaduan berdasarkan Surat Penugasan Tim Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Nomor B.1396/BBP3KP/KP.440/IV/2025 tanggal 02 April 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan (menerima aduan dari pegawai / *Whistleblower* dan masyarakat) di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan dengan susunan seperti tabel di bawah.

NO.	KEDUDUKAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggungjawab	Dr. Rahmadi Sunoko, S.Pi, M.Sc
2.	Ketua	Erwin Maulana
3.	Sekretaris	Dania D. Anayanti Putri
4.	Anggota	Dwi Fajariyanti Levina Reski Muflih Solikin
5.	Petugas Helpdesk / Admin Penghubung	Erwin Maulana

Tim Penanganan Pengaduan tersebut mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Ketua :
 - a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower*; dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - d. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan kepada Penanggung jawab Tim Pengaduan.
- 2) Sekretaris :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Melakukan verifikasi atas pengaduan yang diterima berupa muatan pengaduan serta kelengkapan dokumen atau bukti pendukung lainnya;
 - d. Menetapkan status pengaduan berdasarkan hasil verifikasi.

- 3) Anggota :
 - a. Mensosialisasikan penanganan pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan masyarakat bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - b. Menyusun kebijakan penanganan pengaduan bersama Tim Penanganan Pengaduan;
 - c. Mengumpulkan informasi dan data mengenai kebenaran pengaduan;
 - d. Melakukan kajian terhadap pengaduan yang telah diverifikasi;
 - e. Menyampaikan hasil kajian kepada Sekretaris dan Ketua;
- 4) Petugas *Help Desk* bertugas menerima dan mencatat pengaduan.

2.7. Mekanisme Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan ini mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, serta SOP pelayanan pengaduan masyarakat nomor B.1003/ITJ.5/OT.310/IX/2021.

Adapun mekanisme pengaduan sebagai berikut:

- a) Menerima pengaduan melalui sarana pengaduan;
- b) Merevisi berkas pengaduan ke Anggota TPP UPT untuk dilakukan telaah serta pengumpulan bahan serta keterangan;
- c) Melaporkan hasil bahan telaah atas pengaduan kepada ketua TPP UPT, apabila pengaduan tersebut logis maka akan dilakukan tindak lanjut; dan
- d) Mendokumentasikan hasil tindak lanjut atas laporan pengaduan tersebut.

Whistleblower adalah Pegawai yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Kementerian dan bukan merupakan bagian dari pelaku pelanggaran dan/atau kejahatan yang diadukannya. Menteri, pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan pimpinan UPT wajib memberikan perlindungan kepada Masyarakat dan Pegawai sebagai *Whistleblower* sejak diterimanya Pengaduan.

Adapun perlindungan tersebut antara lain :

- a) Menjaga kerahasiaan identitas Pengadu;
- b) Memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- c) Memberikan bantuan hukum;

- d) Meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang;
- e) Perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian;
- f) Memperoleh jaminan untuk tidak dikucilkan, tidak ditelantarkan, dan tidak dimutasi atau demosi;
- g) Memperoleh jaminan atas keutuhan dan keaslian bukti yang disampaikan;
- h) Memperoleh perlindungan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

SALINAN

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN *WHISTLE BLOWER SYSTEM*

3.1 Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blower System*

3.1.1. Website dan Media Sosial

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui website dan media sosial.

3.1.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.1.3. Surat

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat.

3.1.4. Surat Elektronik

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui surat elektronik.

3.1.5. Telepon

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.1.6. Aplikasi LAPOR

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi lapor.

3.1.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi *whistle blower*.

3.1.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pengaduan di ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.

3.2. Pertanyaan Masyarakat.

3.2.1. Media Sosial

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui medsos.



Gambar. 1 Rekap pengaduan Juni 2025 yang ditampilkan pada Medsos

Terdapat 9 (sembilan) pertanyaan dari masyarakat melalui media sosial perihal permintaan informasi terkait permohonan magang/PKL, Pelayanan Publik dan Permohonan Pengujian sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Instagram	Farrassyammy.ary.college	Permohonan Magang	2 Juni 2025	Selamat siang, permisi izin bertanya untuk mengetahui jobdesk/gambaran dari ke-5 divisi ini apa saja ? terima kasih sebelumnya Terima kasih banyak kaa informasinya Permisi ka untuk kuota magang bulan juli yang tersedia apa saja ?	3 Juni 2025	Hai kak Kegiatan-kegiatan yang biasanya dilakukan pada saat magang/PKL dibidang Pengolahan yaitu mengolah produk pangan dan non pangan berbahan baku ikan dan Rumput Laut. Pengujian yaitu ikut membantu uji sampel yang masuk ke laboratorium, diskusi tentang parameter uji SNI. Manajemen perkantoran yaitu membantu kegiatan perkantoran yaitu membantu kegiatan administrasi perkantoran, pendataan inventaris kantor, membantu pemilahan arsip persuratan. Akuntansi dan keuangan lembaga yaitu membantu bendahara menyiapkan berkas/dokumen terkait keuangan lembaga. Kehumasan dan multimedia yaitu membantu membuat/memproduksi konten untuk social media dan kebutuhan media informasi lainnya. Sama-sama kak Hai kak Mohon maaf untuk kuota magang/PKL di BBP3KP sudah penuh sampai dengan akhir tahun 2025. Sebagai informasi Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) Data mahasiswa, (2) Rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) Data narahubung yang bias dihubungi. Surat bias discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kpk.go.id, atau

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Untuk semua divisi apakah sudah penuh ?		melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880. Betul kak, mohon maaf untuk kuota magang/PKL di BBP3KP sudah penuh sampai dengan akhir tahun 2025.
2.	Instagram	Sandi Wahyudi sandi_wahyu di	Informasi Pelayanan Publik	4 Juni 2025	Apa saja pelayanan publik yang ada di BBP3KP ? Gimana caranya Pengujian produk min ?	4 Juni 2025	BBP3KP memiliki pelayanan publik antara lain adalah : 1. Sertifikasi Produk Kelautan dan Perikanan 2. Pengujian Produk Kelautan dan Perikanan 3. Inkubasi Bisnis Inovasi Produk Kelautan dan Perikanan (Inbis Invapro-KP) 4. Bimbingan Teknis 5. Pelayanan Penggunaan Peralatan 6. Mobil Alih Teknologi Informasi (ATI) 7. Perpustakaan Hai kak Sandi Wahyudi, Apabila ingin melakukan pengujian produk di laboratorium BBP3KP dapat mengisi formulir terlebih dahulu, untuk formulirnya bias di akses di link berikut https://drive.google.com/file/d/1Us7Bsn7SkDQ5zSsiQzraUF0fcyqLEZo9/view?usp=sharing Download formulirnya, isi dan scan formulirnya lalu kirim ke email BBP3KP di bbp3kp@kkp.go.id Terima kasih
3.	Instagram	Shafa shafafajriya	Permohonan Magang	9 Juni 2025	Pagi Pak/Bu, perkenalkan saya Shafa Fajriya Mahasiswa Universitas Indonesia Jurusan Biologi 2022, saya izin bertanya perihal pengajuan magang di BBP3KP Bulan Juni-Agustus 2025. Saya tertarik untuk daftar di bidang Pengolahan Hasil Kelautan dan Perikanan, atau Pengujian Produk Kelautan dan Perikanan.	11 Juni 2025	Hai kak Shifa Fajriya Mohon maaf untuk kuota magang/PKL di BBP3KP sudah penuh sampai dengan akhir tahun 2025. Sebagai informasi Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) Data mahasiswa, (2) Rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Apakah untuk pengajuan magang di kedua bidang tersebut sudah harus memiliki proposal apa yang ingin dikerjakan atau nanti ditentukan oleh BBP3KP ya?, dan untuk kisaran waktu magangnya apakah ada syarat 1 bulan atau 3 bulan? Terima kasih Bapak/Bu, Terima kasih		(3) Data narahubung yang bias dihubungi. Surat bias discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kkp.go.id, atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880
4.	Instagram	Wafiq Nur Azizah Al Mukaromah wafiqnrazizah	Permohonan PKL	10 Juni 2025	Assalamualaikum W. W., Halo, selamat pagi kak Perkenalkan, saya Wafiq Nur Azizah Al-Mukaromah, mahasiswa semester 6 Universitas Brawijaya dari Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan. Saya ingin menanyakan informasi terkait pendaftaran kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BBP3KP Terima kasih banyak sebelumnya atas bantuan dan kesempatannya, mohon maaf mengganggu waktunya.	11 Juni 2025	Halo selamat pagi kak, Kegiatan-kegiatan yang biasanya dilakukan oleh mahasiswa PKL di bidang pengolahan yaitu, Pengolahan produk pangan dan non pangan berbahan baku ikan dan RL, untuk produk-produknya apa saja bias dilihat di website. Terima kasih
5.	Instagram	Halda haldachalia	Pengujian	11 Juni 2025	Selamat pagi. Mohon izin bertanya untuk pengujian gel strength, berat sampel yang dibutuhkan seberapa banyak ya? 500 gram atau milligram, ya kak ? untuk sampel serbuk ya? Baik, terima kasih oke	11 Juni 2025	Selamat pagi Berat sample yang dibutuhkan untuk pengujian gel strength sebanyak 500 gram ya kak Informasi dari admin laboratorium untuk sample yang dibutuhkan sebanyak 500 gram ya kak Untuk pengujian gel strength, sampelnya berupa gel ya kak
6.	Instagram	liaaryanti	Permohonan PKL	17 Juni 2025	Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Selamat Pagi Bapak/Ibu, Mohon maaf	17 Juni 2025	Hai kak Lia Aryanti Mohon maaf untuk kuota magang/PKL di BBP3KP sudah penuh sampai dengan akhir tahun 2025. Sebagai informasi

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					sebelumnya jika saya mengganggu waktu Bapak/Ibu. Izin memperkenalkan diri, saya Lia Aryanti, mahasiswa Program Studi Ilmu Kelautan, Universitas Lampung, saat ini sedang menempuh semester 6. Sehubungan dengan kewajiban akademik, mahasiswa semester 6 diwajibkan untuk mengikuti Penelitian Praktikum Umum (PU) atau Praktik Kerja Lapangan (PKL). Oleh karena itu, saya ingin mengajukan pertanyaan sekaligus izin, apakah di bbp3kp, Bapak/Ibu memungkinkan untuk menerima mahasiswa magang pada periode libur semester, yaitu bulan Juli-Agustus? Saya sangat berharap dapat diberikan kesempatan untuk belajar dan ikut berkontribusi dalam kegiatan di bppsbn brpl Bapak/Ibu. Demikian yang dapat saya sampaikan, Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh		Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (4) Data mahasiswa, (5) Rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (6) Data narahubung yang bias dihubungi. Surat bias discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kpk.go.id, atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880
7.	Instagram	Indukkucing	Permohonan Magang	11 Juni 2025	Halo admin mau Tanya Terkait magang ini apakah boleh mengetahui nama asesor/penanggung jawab terkait magang mungkin, beserta jabatannya? Karna kebetulan untuk membuat surat keterangan magang dari	12 Juni 2025	Hai kak Mohon maaf untuk kuota magang/PKL di BBP3KP sudah penuh sampai dengan akhir tahun 2025. Sebagai informasi Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					kampus, harus mengisi keterangan tersebut Terima kasih min, selamat sore		(1) Data mahasiswa, (2) Rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) Data narahubung yang bias dihubungi. Surat bias discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kcp.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880
8.	Instagram	sanial	Permohonan PKL	19 Juni 2025	Assalamualaikum wr.wb selamat pagi Pak/Bu, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Lintang Sania mahasiswa Unpad yang ingin mendaftar PKL ke BBP3KP. Mohon izin konfirmasi Pak/Bu, terkait pengajuan magang, saya sudah mendaftar melalui website dan mengirimkan surat melalui email. Izin follow up untuk informasi terkait penerimaan mahasiswa PKL. Mohon arahan dan bantuannya, terima kasih Wassalamu'alaikum wr.wb	21 Juni 2025	Hai kak Mohon maaf untuk kuota magang/PKL di BBP3KP sudah penuh sampai dengan akhir tahun 2025. Sebagai informasi Calon peserta magang/PKL/penelitian dapat mengajukan surat permohonan dari fakultas atau program studi yang ditujukan kepada Kepala BBP3KP dengan menyertakan informasi (1) Data mahasiswa, (2) Rencana atau jadwal PKL/penelitian, dan (3) Data narahubung yang bias dihubungi. Surat bias discan kemudian dikirim ke email bbp3kp@kcp.go.id , atau melalui fax di 021-83999360, atau bisa juga dengan datang langsung ke kantor BBP3KP di Jl. Raya Setu No. 70, Cipayung, Jakarta Timur 13880.
9.	Instagram	stiktengirigali pat	Fasilitas Pendampingan BBP3KP	17 Juni 2025	Kami UMKM Sumber Barokah dengan produksi krupuk stik ikan merk galipat berharap bias mendapat fasilitas pendampingan teknik pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan dari BBP3KP.	19 Juni 2025	Terima kasih UMKM sumber barokah, jika berminat mengikuti program fasilitasi pengembangan & penerapan Produk KP, dapat menghubungi Dinas KP setempat, atau Penyuluh Perikanan membawa profil usaha, NIB & mendaftar kusuka. Pendaftaran fasilitasi uji terap di mulai awal tahun berjalan (Jan), di koordinir Dinas KP setempat.

3.2.2. Tatap Muka

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui tatap muka.

3.2.3. Surat

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui surat.

3.2.4. Surat Elektronik

Terdapat 12 (dua belas) pertanyaan dari masyarakat melalui surat elektronik perihal permintaan informasi terkait Permohonan Magang, Permohonan Narasumber, SNI dan Permohonan Kunjungan sebagai berikut :

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
1	Email	Riyani Yahya riyaniyahya@gmail.com	Permohonan Magang	03 Juni 2025	Yth. Bapak/Ibu Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan di Tempat Dengan hormat, Perkenalkan saya Riyani Yahya, mahasiswa/i Program Studi Biologi di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) saat ini sedang menempuh semester 6. Bersama email ini, saya bermaksud mengajukan permohonan magang/PKL di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) untuk periode 14 Juli sampai 3 Oktober 2025 dalam bidang Mikrobiologi sebagai bagian dari program akademik yang sedang saya jalani. Sebagai bahan pertimbangan, terlampir saya sertakan surat permohonan magang. Saya sangat berharap dapat diberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan diri di lingkungan profesional Bapak/Ibu. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Riyani Yahya 089677352708 riyaniyahya@gmail.com	04 Juni 2025	Baik surat sudah kami terima, dan akan diteruskan ke bagian persuratan..Terimakasih
2	Email	naufalrd naufaladha@gmail.com	Permohonan Magang	04 Juni 2025	Kepada Yth Bapak/Ibu	04 Juni 2025	Mohon maaf sebelumnya, Untuk

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
		n005@gmail.com			Saya Naufal Rahmadhan Deanova, Dari Universitas Pendidikan Indonesia, Program studi Pendidikan Kelautan dan Perikanan, dengan NIM 2406315 Sehubungan dengan kebutuhan saya untuk melakukan pemagangan mandiri, di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan Perikanan. Bagian Pengolahan Hasil Kelautan Dan Perikanan. Disini saya bermaksud mengajukan Surat Permohonan pemagangan. Demikian permohonan ini saya sampaikan. Besar harapan saya untuk mendapatkan izin dan kerja sama dari Bapak/Ibu. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.		permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang kak. Ditunggu kembali info dari kami ya kak, terima kasih.
3	Email	PPISHP la_bmutu_dk@ yahoo.co	Surat Permohonan Narasumber Pelatihan Organoleptik	11 Juni 2025	Kepada, Yth. Kepala BBP3KP - KKP Bersama ini kami sampaikan Surat Permohonan Narasumber Pelatihan Organoleptik bagi analisis laboratorium Pusat Produksi, Inspeksi dan Sertifikasi Hasil Perikanan Provinsi DKI Jakarta. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih. Hormat kami, PPISHP	11 Juni 2025	baik surat sudah kami terima dan akan di teruskan ke bagian persuratan, agar di tindaklanjuti. Terimakasih
4	Email	Export exportof@australia.com.au	SNI	11 Juni 2025	Dear madam/sir, We, export and have an Indonesian customer requiring peanuts in shell and skim milk powder. Is a SNI certificate required for these products? Thank you.	11 Juni 2025	Sorry Sir, we only serve SNI in The Marine and Fisheries Sector. Thank you for contacting us.

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Best regards, Jeremy Threadgold Exports of Australia Pty Ltd 35 Darian Rd PO Box 560 Torquay 3228 Victoria Australia Phone 61 3 52613175, mobile 61 407 613175 export@exportsofaustralia.com.au www.exportsofaustralia.com.au		
5	Email	Destriana Putri Pratidina destrianaputri@apps.ipb.ac.id	Permohonan Magang	12 Juni 2025	Kepada Yth. Kepala BBP3KP Dengan hormat, Perkenalkan, saya Destriana Putri Pratidina, mahasiswa Teknologi Hasil Perairan di IPB University, saat ini sedang menempuh semester 6. Sehubungan dengan program magang yang menjadi bagian dari kurikulum kampus kami, saya bermaksud mengajukan permohonan magang di BBP3KP untuk periode Agustus-November 2025. Saya sangat tertarik di bidang Uji Terap Teknik Pengolahan (UTTP) serta Pengujian Produk Perikanan yang Bapak/Ibu jalankan, dan saya yakin magang di BBP3KP akan memberikan pengalaman berharga dalam pengembangan kompetensi saya. Sebagai bahan pertimbangan, bersama email ini saya lampirkan: 1. Surat Pengantar dari Kampus Saya sangat berharap diberikan kesempatan untuk belajar dan berkontribusi di perusahaan Bapak/Ibu. Apabila diperlukan informasi tambahan, saya dapat dihubungi	13 Juni 2025	Baik surat sudah kami terima, dan akan diteruskan ke bagian persuratan..Terimakasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					melalui email ini. Atas perhatian dan kesempatannya, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Destriana Putri Pratidina IPB University [No. Hp: 085720055373] [Email: destrianaputri@pps.ipb.ac.id]		
6	Email	159_Dwi Hartarto d@gmail.com	Permohonan Magang	14 Juni 2025	Yth. Bapak/Ibu Balai Besar Pengujian, Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) di Jakarta Dengan hormat, Perkenalkan, saya Dwi Hartarto, mahasiswa Program Studi Perikanan dari Universitas Padjadjaran (UNPAD). Dengan ini saya menyampaikan permohonan konfirmasi lanjutan terkait pengajuan magang/PKL di BBP3KP Jakarta yang telah saya kirimkan melalui email pada tanggal 16 Mei 2025. Saya juga telah melakukan follow-up melalui WhatsApp sebanyak dua kali, namun hingga saat ini belum menerima balasan atau konfirmasi lebih lanjut. Rencana pelaksanaan magang saya adalah pada tanggal 23 Juni sampai 22 Agustus 2025, sehingga saya perlu memastikan apakah pengajuan saya telah diterima atau jika ada langkah lanjutan yang perlu saya tempuh. Sebagai bahan pertimbangan, saya lampirkan kembali surat pengantar dari kampus. Apabila terdapat syarat tambahan atau format yang perlu saya lengkapi, saya siap memenuhinya. Saya memahami kesibukan tim BBP3KP, namun saya sangat berharap bisa mendapatkan informasi konfirmasi agar dapat menyesuaikan rencana	17 Juni 2025	Baik untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					akademik saya dengan baik. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih. Hormat saya, Dwi Hartarto HP/WA: 0895392062584 Email: dwihartartod@gmail.com		
7	Email	Unaisah Syahidah unaisahsyahidah@gmail.com	Permohonan Magang	16 Juni 2025	Konfirmasi Status Permohonan PKL/Magang di BPP3KP Kepada Bapak/Ibu Badan Penyelenggara Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perikanan (BPP3KP) di Tempat Dengan hormat, Saya yang mengajukan permohonan di bawah ini: Nama: Unaisah Syahidah Instansi: Universitas negeri jakarta Program Studi: Biologi No. Telepon/WA: 085894838550 Email: unaisahsyahidah@gmail.com Bermaksud menanyakan status permohonan Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang yang telah saya ajukan pada 17 Mei 2025 melalui email: unaisahsyahidah@gmail.com Sejauh ini, saya belum menerima kabar lebih lanjut mengenai hasil seleksi atau tahapan berikutnya. Oleh karena itu, saya ingin memastikan apakah proses seleksi telah selesai atau apakah ada dokumen tambahan yang perlu saya lengkapi. Saya sangat berharap dapat berkontribusi dan belajar di BPP3KP. Apabila memungkinkan, saya sangat menghargai informasi lebih lanjut mengenai status	16 Juni 2025	Baik untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					permohonan saya. Terima kasih atas waktu dan perhatian Bapak/Ibu. Saya menunggu kabar baik dari Anda. Hormat saya, Unaisah Syahidah NIM. 1308622068		
8	Email	Rachelita Putri rachelita.putri19@gmail.com	Permohonan PKL	18 Juni 2025	Yth. Bapak/Ibu Tim Humas/Bagian S... Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia di Tempa... Salam hormat, Kami mahasiswa dari Program Studi Teknologi Hasil Perikanan, Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Airlangga, bermaksud mengajukan permohonan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BBP3KP – Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia. Adapun nama mahasiswa yang mengajukan adalah sebagai berikut: 1. Rachelita Putri Hernanda (NIM: 147220182) 2. Meylin Salsabila (NIM: 147221027) 3. Vivian Siahaan (NIM: 147221028) Kami sangat berminat untuk melaksanakan PKL di bidang Pengujian Produk Perikanan, sesuai dengan kompetensi yang sedang kami pelajari dan sebagai bentuk pengembangan wawasan serta keterampilan dalam bidang perikanan.	18 Juni 2025	Baik untuk permohonannya sudah kami teruskan ke bagian persuratan penerimaan magang. Ditunggu info selanjutnya, Terimakasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Rencana waktu pelaksanaan PKL yang kami ajukan adalah mulai 30 Juni hingga 29 Agustus 2025. Sebagai bahan pertimbangan, bersama email ini kami lampirkan dokumen berikut: 1. Surat Rekomendasi dari Fakultas 2. Kartu Tanda Mahasiswa 3. Proposal PKL Kami sangat berharap permohonan ini dapat diterima dan bersedia untuk mengikuti ketentuan serta prosedur yang berlaku di BBP3KP. Untuk informasi lebih lanjut, Bapak/Ibu dapat menghubungi narahubung kami: Nama: Rachelita Putri Hernanda No. WA: 0823-3778-8752 Email: rachelitaputri19@gmail.com Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kesempatan yang diberikan, kami ucapkan terima kasih. Hormat kami, Rachelita Putri Hernanda Meylin Salsabila Vivian Siahaan		
9	Email	Brennya S.P brennya.sp@gmail.com	Permohonan Magang	25 Juni 2025	Selamat pagi Bapak/ibu Pimpinan BBP3KP Dengan Hormat, Perkenalkan nama saya Brennya Salsabila Prabowo, yang merupakan mahasiswi jurusan Teknologi Pangan semester 4 di Universitas Diponegoro. Izin bertanya terkait pengajuan permohonan magang mandiri di BBP3KP pada bidang pengujian produk perikanan dalam jangka	25 Juni 2025	baik sudah kami teruskan kebagian pengujian. Ditunggu konfirmasi selanjutnya. Terimakasih

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					waktu 1 bulan pada tanggal 7 Juli 2025 s/d 01 Agustus 2025. Apakah sudah terdapat informasi lebih lanjut mengenai permohonan magang tersebut? Terimakasih Bapak/ibu🙏 Hormat saya, Brennyta Salsabila Prabowo 087889021887 brennyta.sp@gmail.com		
10	Email	Himawan, Yohanes[Himawan Yohanes] Himawan-Yohanes@jica.go.id	Information of the Request to Extend Study Period - Ms. Doharni Wina Harianja_	25 Juni 2025	Kepada Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penelitian dan Pengkajian Produk Kelautan dan Perikanan, Semarang, sng. Mohon maaf kami mengganggu di jam sibuknya dan ijin menyampaikan informasi sebagai berikut. Izin menyampaikan informasi untuk perkembangan tugas belajar Ibu Doharni Wina Harianja yang saat ini sedang menempuh pendidikan di Tokyo University of Marine Science and Technology, Jepang, untuk program Doktorat. Dikarenakan satu dan lain hal, proses study Ibu Wina tertunda untuk beberapa waktu. Pada kesempatan kali ini, kami mengirimkan surat terlampir dimana berisi permohonan untuk Ibu Wina mendapat persetujuan perpanjangan waktu masa belajar sampai bisa menyelesaikan program study nya. Untuk detail lebih lanjut, mohon untuk dapat merujuk pada file terlampir. Besar harapan kami untuk mendapat tanggapan berupa surat persetujuan terkait permohonan dimaksud. Demikian informasi yang bisa kami sampaikan. Terima kasih banyak atas perhatian dan kerjasamanya yang baik.	25 Juni 2025	Selamat pagi kak, Untuk surat yang terlampir sudah diproses ke bagian persuratan. Terima kasih, salam sukses kak.

No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					Best regards, <u>Yohanes Himawan</u> Consultant for Planning Section/JICA Development Studies Program (DSP) JICA Indonesia office Sentral Senayan II, 14th Floor Jl. Asia Afrika No. 8, Jakarta 10270, INDONESIA Tel (021)5795-2112/Fax (021)5795-2116		
11	Email	Wina Harianja harianjaw@yahoo.com	Permohonan perpanjangan masa tugas belajar atas nama Doharni Wina Harianja	27 Juni 2025	Yth. Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan di Terpap Dengan hormat, Bersama ini saya sampaikan permohonan perpanjangan masa tugas belajar saya pada Program Doktorat di Tokyo University of Marine Science and Technology, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 9 Tahun 2025. Saya sangat berharap Bapak dapat menyetujuinya dan melakukan proses selanjutnya. Atas perhatian dan kebijaksanaan Bapak, saya ucapkan terima kasih. Tokyo, 27 Juni 2025 Hormat saya, Doharni Wina Harianja	28 Juni 2025	Selamat pagi kak, Untuk surat yang terlampir sudah diproses ke bagian persuratan. Terima kasih, salam sukses kak.
12	Email		Surat Permohonan Kunjungan & Presentasi	30 Juni 2025	Kepada Yth.: Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) Jl. Raya Setu No. 70, Kel. Setu, Kec. Cipayung, Jakarta Timur, DKI Jakarta 13880 Dengan hormat, Bersama surat ini kami dari PT. Geotindo Mitra Kencana yang bergerak di bidang penyediaan Peralatan Survei Pemetaan dan Peralatan Kelautan yang merupakan agen/distributor dari berbagai merek, dengan ini	30 Juni 2025	Selamat pagi kak, Untuk surat yang terlampir sudah diproses ke bagian persuratan. Terima kasih, salam sukses kak.

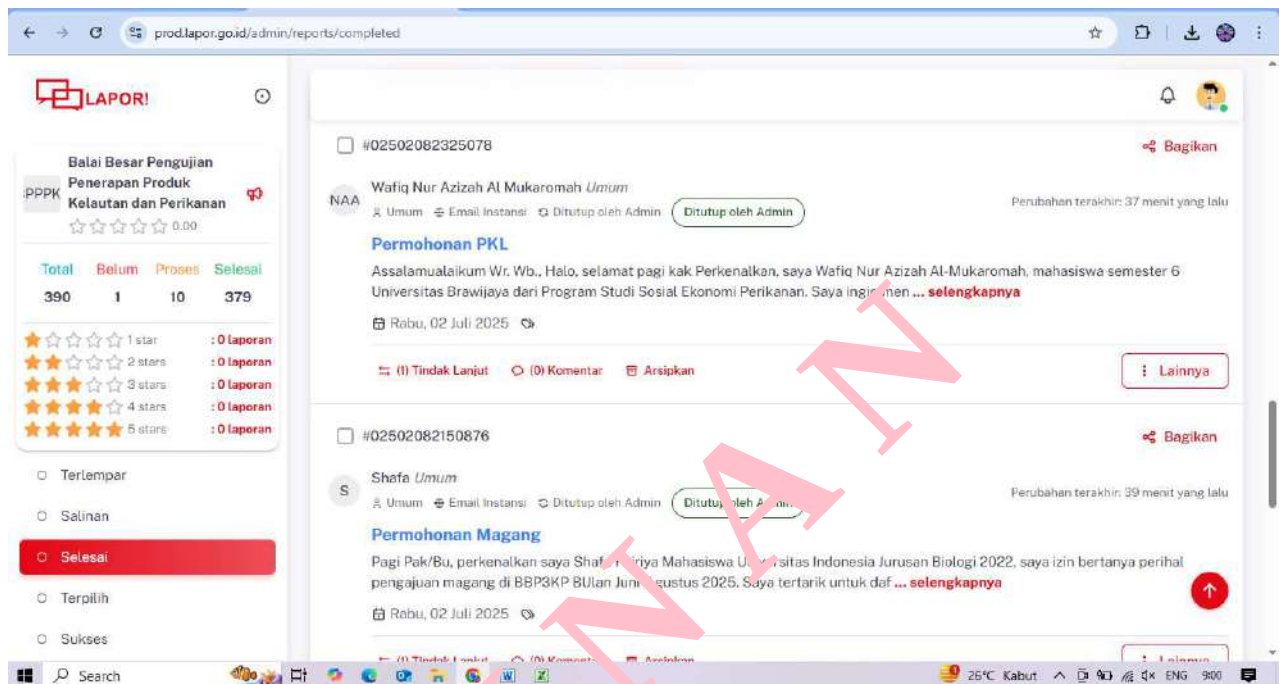
No	Sumber Media Informasi	Data Penanya	Kategori Pertanyaan	Tanggal Pertanyaan	Pertanyaan	Tanggal Respon	Keterangan/Respon Jawaban
					bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat melakukan Kunjungan dan Presentasi peralatan di lingkungan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan (BBP3KP – KKP). Adapun waktu Kunjungan dan Presentasi tersebut kami ajukan dengan jadwal sebagai berikut : Hari : Tanggal : Selasa, 10 Februari 2025 Waktu : 10.00 s.d. Selesai Tempat : Kantor Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan (BBP3KP – KK Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih. Best Regards Willy Bambang Irawan PT Geotindo Mitra Kencana GRAHA MITRA 1st Floor, Jl. Rempoa Raya No. 5B Jakarta Selatan (12330) - Indonesia Phone: +62-21-736 1571 Fax: +62-21-735 2978 Mobile: +62 812-9296- 1484		

3.2.5. Telepon

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui saluran telepon.

3.2.6. Aplikasi SP4N LAPOR!

Terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi SP4N LAPOR!



3.2.7. Aplikasi Whistle Blower

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui Aplikasi *Whistle Blower*



3.2.8. Ruang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi

Tidak terdapat pertanyaan dari masyarakat melalui ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.



3.3. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan yaitu :

1. Dalam rangka sosialisasi Layanan Pengaduan BBP3KP, telah dibuat media informasi yang tayangkan dimedia sosial BBP3KP yang secara berkala.
2. Tim penanganan pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan/pertanyaan kurang dari 3 hari sesuai standar yang ditetapkan.
3. Rekap pelaporan penanganan pengaduan diinput langsung ke Aplikasi SPAN Lapor.

BAB IV KESIMPULAN

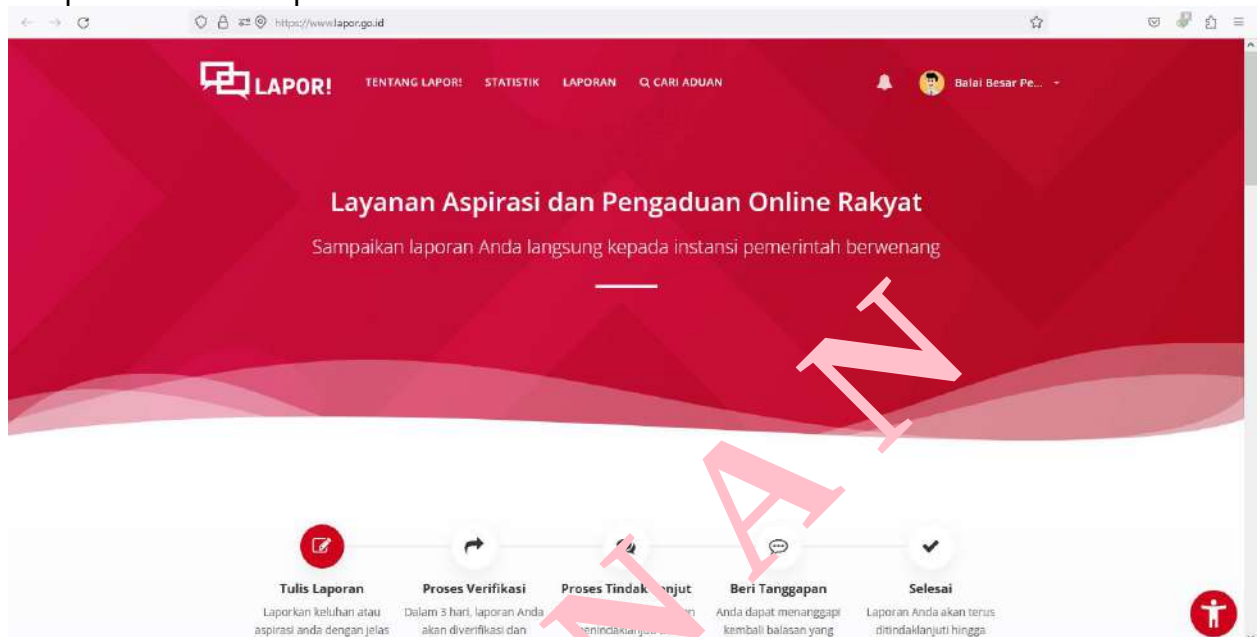
Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan masyarakat yang telah direkapitulasi pada bulan Juni 2025 sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaduan masyarakat dan *Whistle Blower System*, baik melalui media sosial, tatap muka, surat, surat elektronik, telepon dan ruang pelayanan pengaduan dan konsultasi.
2. Terdapat 21 (dua puluh satu) pertanyaan masyarakat melalui surat elektronik sebanyak 12 (dua belas) dan 9 (sembilan) dari aplikasi medsos instagram, semua pertanyaan masyarakat tersebut telah diupdate di aplikasi SP4N Lapor dan ditindak lanjuti.

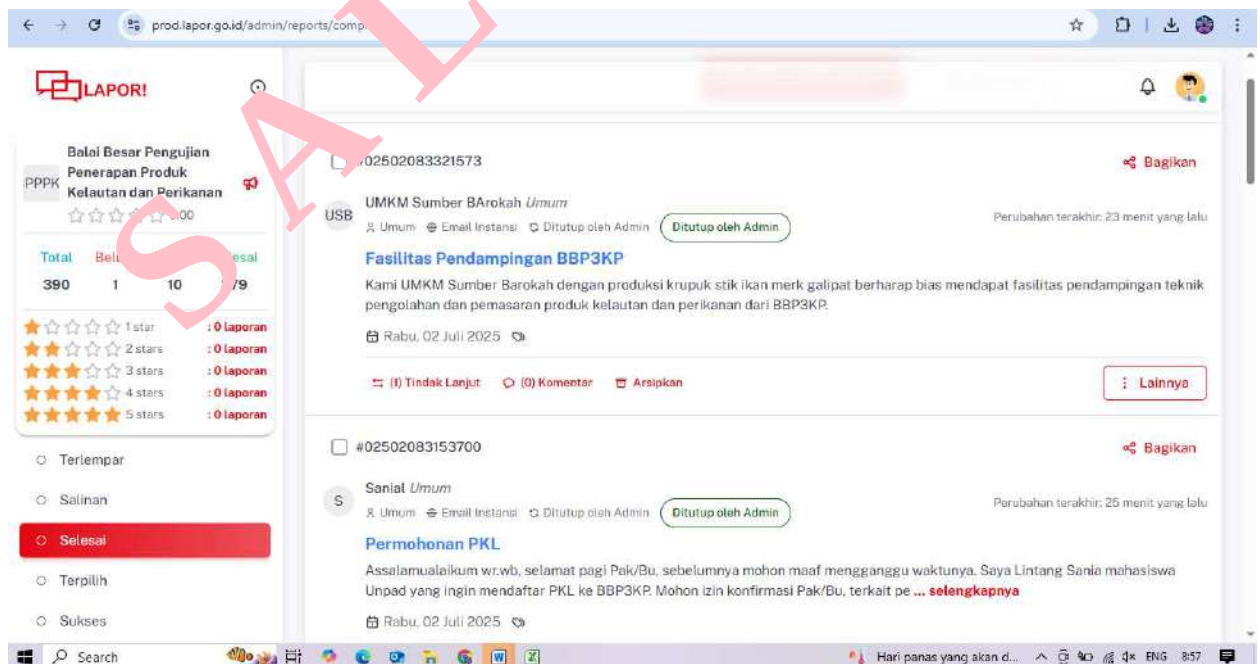
SALINAN

Lampiran :

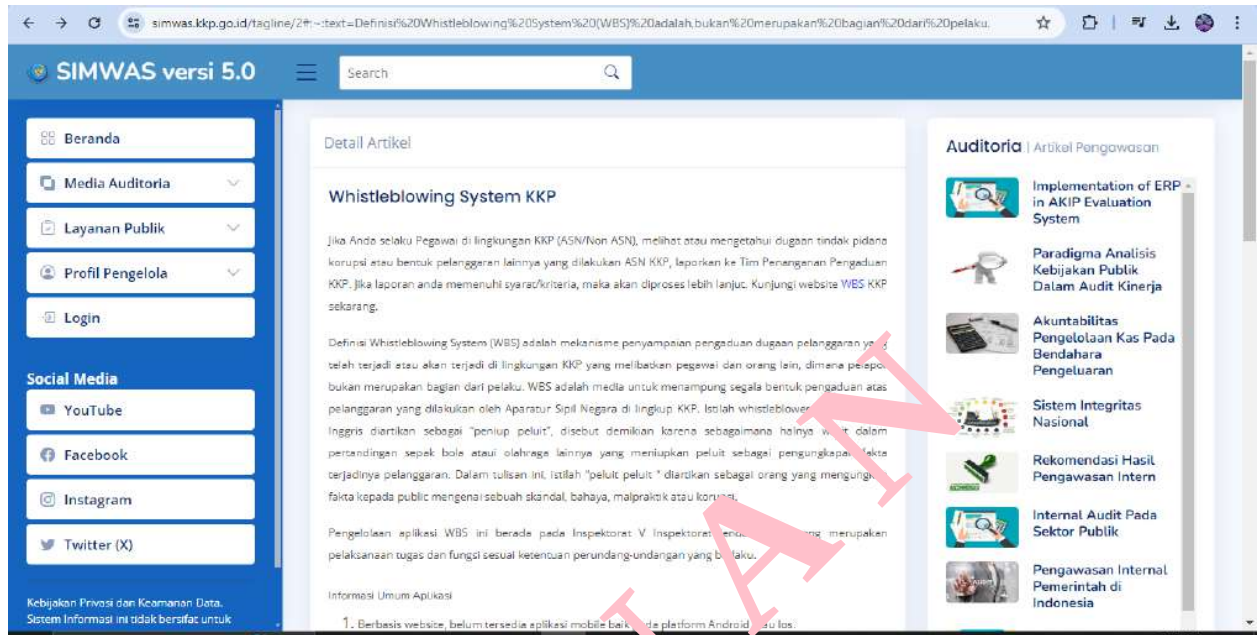
1. Aplikasi SPAN Lapor



Input Rekap Penanganan Pengaduan Bulan Juni 2025



2. Aplikasi Whistle Blower



3. Aplikasi Medsos



4. Media Informasi



5. Ruang Penanganan Pengaduan



6. Kotak Kritik dan Saran

