

**LAPORAN  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
STASIUN KIPM BATAM  
SEMESTER I**



**STASIUN KIPM BATAM  
BADAN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2024**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Stasiun KIPM Batam dalam rangka membangun zona integritas untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan Stasiun KIPM Batam telah menetapkan Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam suatu Surat Penugasan Kepala Stasiun No Kep. 24/SKIPM.BTM/KP.440/III/2024 sebagai dasar untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penanganan pengaduan masyarakat secara umum bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan organisasi dari sudut pandang masyarakat/pengguna jasa, sekaligus mencari solusi dan inovasi di bidang pelayanan publik.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu diberikan akses kepada pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan serta peran masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai terjadinya pelanggaran atau tindak kejahatan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Oleh karena itu, untuk optimalisasi penanganan pengaduan diterbitkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44/PERMEN-KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dan Perikanan.

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

## II. PELAKSANAAN KEGIATAN

Monitoring dan evaluasi dilakukan tahun 2024 secara berkala setiap semester sesuai kebijakan Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan BPPMHKP yang memuat rekomendasi kegiatan yang berjalan dilengkapi dengan hasil monev penanganan pengaduan masyarakat dan monev terhadap SDM yang menangani pengaduan masyarakat. Laporan ini menjelaskan sejauh mana efektifitas kegiatan penanganan pengaduan dan identifikasi faktor – faktor pendukung ataupun penghambat yang dilakukan SKIPM Batam.

### A. Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Hasil dari pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan dari siapapun namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar. Pengaduan yang dilakukan secara langsung dan tatap muka kemudian diupload pada aplikasi e-Lapor oleh admin satker.

Adapun susunan Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Batam tahun 2024 sebagaimana yang tertuang di dalam Keputusan Kepala BPPMHKP No. 6 Tahun. 2024 tanggal 1 Maret 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan BPPMHKP dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup BPPMHKP Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	M Darwin Syah Putra, S.Pi., M.Si.	Kepala Stasiun KIPM Batam	Penanggung Jawab
2.	Misuro Anwari, S.Pi	Kepala Urusan Umum	Ketua
3.	Anita Yuni Praptiwi, S.Pi	Ketua Tim Pengendalian Mutu	Sekretaris
4.	Dinda Agita Dianiki, A.Md	Asisten Inspektur Mutu	Anggota
5.	Novidawati, A. Md	Calon Arsiparis	Admin UPP

Tugas Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Batam meliputi :

1. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan;
2. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan pengaduan;
3. Melakukan telaah atas pengaduan yang diterima;
4. Menyampaikan laporan hasil telaah kepada Kepala Stasiun KIPM Batam.

Penanganan pengaduan masyarakat periode bulan Januari sampai dengan Juni 2024 memperoleh data sebagai berikut :

No.	Mekanisme Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Pengaduan Secara Langsung	
	Pengaduan lisan ke Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Batam, melalui :	2
2	Pengaduan Secara Tidak Langsung	
	Pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIMP Batam	1

#### B. Monev Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Setelah dilakukan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat oleh Tim Penanganan Pengaduan masyarakat, maka dilakukan juga monitoring dan evaluasi oleh Kepala SKIPM Batam terhadap SDM yang menangani pengaduan dari masyarakat untuk mengetahui apakah kegiatan penanganan pengaduan masyarakat sudah dijalankan sesuai dengan prosedur, juga untuk peningkatan kinerja SDM yang menangani pengaduan dari masyarakat. Namun sejak Januari sampai dengan Juni 2024 belum ada kegiatan peningkatan kompetensi SDM penanganan pengaduan masyarakat.

Berikut merupakan poin-poin yang dievaluasi terhadap tim penanganan pengaduan masyarakat, sebagai berikut:

No.	Poin Evaluasi	Tindak Lanjut	
		Ya	Tidak
1	Apakah pada Periode Januari s.d Juni 2024 terdapat pengaduan masyarakat?	√	
2	Apakah pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti?	√	
3	Apakah dari tindak lanjut sudah dilakukan mitigasi risiko? untuk meminimalisasi pelanggaran yang dilakukan berulang	√	
4	Apakah terlanggar sudah diberikan sanksi?		-
5	Apakah pasca pemberian sanksi kepada terlanggar, terlanggar menunjukkan perubahan?		-

Dari poin-poin diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 (tiga) tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat pada Semester I Tahun 2024 dan telah diselesaikan serta diinput pada Aplikasi SP4N Lapor SKIPM Batam oleh admin UPP.

### C. Monev terhadap Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap prosedur masyarakat dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan berdasarkan SK Kepala Stasiun KIPM Batam Nomor 24/SKIPM.BTM/KP.440/I/2024 sudah sangat jelas dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 tahun 2020.

Adapun evaluasi yang dilakukan sebagaimana tabel dibawah ini :

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

Sosialisasi mengenai prosedur pelaporan pengaduan masyarakat juga disampaikan kepada pegawai ASN/PPNPN Stasiun KIPM Batam melalui Briefing Mingguan serta menginformasikan kepada seluruh pegawai seluruh sarana pengaduan yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat.

### D. Monev terhadap sarana Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap sarana pengaduan masyarakat dari beberapa media yang telah disosialisasikan kepada personil SKIPM Batam dan juga telah dijelaskan dalam prosedur penanganan pengaduan masyarakat yang ditetapkan berdasarkan ST Kepala Stasiun KIPM Batam Nomor 24/SKIPM.BTM/KP.440/III/2024 antara lain sebagai berikut :

No.	Sarana Pengaduan	Keterangan
1	Pengaduan melalui e-Lapor.go.id	-
2	Pengaduan melalui telepon/WhatsApp	-
3	Pengaduan melalui Email	1
5	Pengaduan melalui sosial Media (Twitter:, Instagram)	-
6	Pengaduan melalui kotak pengaduan	-
7	Pengaduan langsung	2

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan sarana, ada 3 (tiga) pengaduan selama periode Januari sampai dengan Juni 2024, yaitu tanggal 29 Mei 2024, 11 Juni 2024 dan 20 Juni 2024. Semua laporan pengaduan sudah ditindaklanjuti sampai tuntas pada hari dan tanggal yang sama kemudian diupload pada aplikasi SP4N Lapor oleh admin satker.

E. Rekomendasi dan Analisa

1. Berdasarkan pelaporan pertama dari admin pengaduan terkait adanya permintaan informasi magang. Laporan tersebut langsung ditindaklanjuti oleh Kepala Urusan Umum dan kemudian diproses pada bagian persuratan oleh Sdri. Cut Tiffany F dengan membalas surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Maritim Raja Ali Haji dengan no surat B.367/SKIPM.BTM/RSDM.430/V/2024 tanggal 29 Mei 2024 perihal persetujuan magang Mahasiswa UMRH melalui portal korespondensi selanjutnya dikirim melalui wa narahubung atas nama Aidil Fadli Ilhamdy;
2. Berdasarkan pelaporan Kedua dari admin pengaduan terkait permohonan Informasi terkait ekspor rumput laut. Laporan tersebut langsung ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan sekaligus koordinator pengendalian mutu atas nama Anita Yuni Praptiwi dengan menjelaskan beberapa informasi kepada pelapor terkait :
  - a. Syarat - Syarat untuk melakukan Ekspor Rumput laut tujuan Malaysia;
  - b. Syarat - syarat untuk Unit Pengolahan Rumput Laut (UPRL);
3. Berdasarkan pelaporan Ketiga dari admin pengaduan terkait permohonan Informasi Terkait Syarat Pengajuan HACCP dan Syarat Ekspor ke Negara Malaysia dan China. Laporan tersebut ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan Sdr. Dinda Agita Dianiki, A.Md dan Koordinator Pengendalian Mutu atas nama Anita Yuni Praptiwi yang kemudian disampaikan kepada Kepala UPT M. Darwin Syah Putra, S.Pi., M. Si, dengan menjelaskan secara rinci terkait syarat ekspor dan syarat pengajuan HACCP serta sudah diberikan informasi lain dari brosur pengajuan HACCP dan tata cara ekspor mutu.
4. Perlu dilakukan sosialisasi lanjutan terkait penyampaian informasi dan peraturan yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan ekspor impor komoditi perikanan bidang mutu;
5. Perlu disampaikan kepada masyarakat terkait adanya perubahan Nomenklatur dari BKIPM menjadi BPPMHKP serta menyampaikan lebih lanjut tugas dan fungsi dari BPPMHKP.

## F. Tindak Lanjut

Tim penanganan pengaduan segera melakukan tindak lanjut dengan memberikan penjelasan dan informasi kepada pelapor sesuai dengan laporan yang diajukan.

- a. Laporan pertama diterima melalui surat masuk terkait adanya permintaan informasi magang. Laporan tersebut langsung ditindaklanjuti oleh Kepala Urusan Umum dan kemudian diproses pada bagian persuratan oleh Sdri. Cut Tiffany F dengan membalas surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Maritim Raja Ali Haji dengan no surat B.367/SKIPM.BTM/RSDM.430/V/2024 tanggal 29 Mei 2024 perihal persetujuan magang Mahasiswa UMRAH melalui portal korespondensi selanjutnya dikirim melalui wa narahubung atas nama Aidil Fadli Ilhamdy;
- b. Laporan Kedua diterima secara langsung melalui tatap muka pada hari Selasa, tanggal 11 Juni 2024 atas nama Bapak Elfikri M terkait permohonan Informasi terkait ekspor rumput laut. Laporan tersebut langsung ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan sekaligus koordinator pengendalian mutu atas nama Anita Yuni Praptiwi dengan menjelaskan beberapa informasi kepada pelapor terkait :
  - c. Syarat - Syarat untuk melakukan Ekspor Rumput laut tujuan Malaysia;
  - d. Syarat - syarat untuk Unit Pengolahan Rumput Laut (UPRL);
- c. Laporan Ketiga diterima secara langsung melalui tatap muka pada hari Kamis, tanggal 20 Juni 2024 terkait permohonan Informasi Terkait Syarat Pengajuan HACCP dan Syarat Ekspor ke Negara Malaysia dan China. Laporan tersebut ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan Sdr. Dinda Agita Dianiki, A.Md dan Koordinator Pengendalian Mutu atas nama Anita Yuni Praptiwi yang kemudian disampaikan kepada Kepala UPT M. Darwin Syah Putra, S.Pi., M. Si, dengan menjelaskan secara rinci terkait syarat ekspor dan syarat pengajuan HACCP serta sudah diberikan informasi lain dari brosur pengajuan HACCP dan tata cara ekspor mutu.

### G. Mitigasi Resiko dan saran Perbaikan

Perlu adanya sosialisasi secara luas kepada masyarakat baik melalui media sosial atau sosialisasi terkait perubahan Nomenklatur dari BKIPM menjadi BPPMHKP serta menyampaikan lebih lanjut tugas dan fungsi dari BPPMHKP terkait dengan pelaksanaan kegiatan ekspor impor komoditi perikanan bidang mutu hasil perikanan.

### H. Dokumentasi



Gambar 1. Penanganan Pengaduan tanggal 11 Juni 2024



Gambar 2. Penanganan Pengaduan tanggal 20 Juni 2024

### III. PENUTUP

Berdasarkan Hasil Evaluasi, Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat di bulan Januari sampai dengan Juni 2024 menunjukkan bahwa penanganan pengaduan masyarakat telah dilakukan dengan baik dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan kepuasan layanan publik kepada masyarakat.

Demikian laporan ini dibuat semoga bermanfaat.

Batam, 30 Juni 2024

Ketua,



Misuro Anwari, S.Pi