

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLEBLOWING SYSTEM

TAHUN 2025

POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN

2025

KATA PENGANTAR

Dalam era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dari tingkat terbawah sampai unit tertinggi dengan mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel serta didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten sangat dibutuhkan.

Politeknik Ahli Usaha Perikanan turut berkomitmen untuk melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengelola masukan, saran dan pengaduan masyarakat melalui sistem SP4N-LAPOR!

Untuk itulah disusun laporan ini untuk menggambarkan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Demikian laporan ini disusun, semoga bermanfaat dan dapat menjadi pertimbangan pimpinan dalam penguatan pengawasan internal dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Jakarta, 29 Desember 2025
Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
Politeknik Ahli Usaha Perikanan,


Aris Widagdo

KATA PENGANTAR

Dalam era keterbukaan informasi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dari tingkat terbawah sampai unit tertinggi dengan mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel serta didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten sangat dibutuhkan.

Politeknik Ahli Usaha Perikanan turut berkomitmen untuk melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengelola masukan, saran dan pengaduan masyarakat melalui sistem SP4N-LAPOR!

Untuk itulah disusun laporan ini untuk menggambarkan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Demikian laporan ini disusun, semoga bermanfaat dan dapat menjadi pertimbangan pimpinan dalam penguatan pengawasan internal dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Jakarta, 29 Desember 2025

Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
Politeknik Ahli Usaha Perikanan,



Aris Widagdo

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran.

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan pelayanan publik.

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Politeknik Ahli Usaha Perikanan tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat perikanan dan seluruh pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

1.2 Tujuan

- 1. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap ekspektasi dan tuntutan masyarakat dalam rangka meningkatkan akuntabilitas kinerja organisasi dan pelayanan publik.**
- 2. Memberikan data dan informasi yang lengkap terkait pengaduan atau aspirasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi.**

3. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Politeknik Ahli Usaha Perikanan;
4. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 45/KEPMEN-KP/2023 tentang Tim Penanganan Pengaduan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Keputusan Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor 160/BPPSDM/2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Lingkup Politeknik Ahli Usaha Perikanan Tahun 2025.

II. IMPLEMENTASI PENANGANAN PENGADUAN

2.1 Media Pengaduan

Media pengaduan masyarakat di lingkungan Politeknik Ahli Usaha Perikanan yaitu:

1. Kotak Pengaduan Masyarakat

Kotak Pengaduan tersedia di Pos Jaga Kampus Politeknik Ahli Usaha Perikanan Jakarta, Jakarta Selatan. Kantor Direktorat Unit Instalasi Praktik Lapang Politeknik Ahli Usaha Perikanan Kampus Bogor dan Kampus Serang;

2. Ruang Pelayanan Pengaduan/ Ruang Publik

Ruang Pelayanan Publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan ada di gedung Nautilus Kampus Politeknik Ahli Usaha Perikanan Jakarta, Pasar Minggu Jakarta Selatan. Pada gedung Direktorat Unit Instalasi Praktik Lapang Politeknik Ahli Usaha Perikanan Kampus Bogor, dan di gedung Direktorat Unit Instalasi Praktik Lapang Politeknik Ahli Usaha Perikanan Kampus Serang. Sarana/media pengaduan yang tersedia di Politeknik Ahli Usaha Perikanan yaitu:

- a. Website: <https://politeknikaup.ac.id/>
- b. Telephone/SMS/WA: 08128426724
- c. PO BOX:7239/PSM/12520
- d. E-mail: politeknikaup@kkp.go.id

3. Aplikasi SP4N-LAPOR!

Aplikasi ini merupakan aplikasi yang telah diterapkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) dari Satuan Kerja Pusat hingga Satuan Kerja Unit Pelayanan Teknis (UPT). Bagi masyarakat ataupun pegawai yang ingin menyampaikan pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! yaitu <https://www.lapor.go.id>.

4. Website Whistleblowing System (WISE) KKP

Penanganan pengaduan *whistleblowing system* di lingkungan KKP dilakukan secara terpusat oleh Inspektorat V, Inspektorat Jenderal KKP, System ini dibentuk sebagai sarana pengaduan bagi pegawai internal KKP yang ingin menyampaikan pengaduan terkait pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan KKP, Sarana/media pengaduan yang tersedia yaitu:

- a. Website: <https://whistleblower.kkp.go.id/>
- b. FAX: 021-46662111

No	Bulan	Sumber Laporan (dan sudah diinput di LAPOR)							Total
		Aplikasi LAPOR	Tatap Muka/ PTSA	Whatsapp	Email	Kotak Pengaduan	Pesan Singkat	Instagram	
9	September	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Oktober	0	2	0	0	0	0	0	2
11	November	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Desember	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah		0	2	0	0	0	0	0	2

Pengaduan masyarakat yang disampaikan ke Politeknik Ahli Usaha Perikanan periode Tahun 2025 uraiannya dapat dilihat pada lampiran laporan ini.

2.3 Evaluasi dan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat tahun 2025, berdasarkan saluran pengaduan pada pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Penempatan kotak pengaduan yang tepat di unit pelayanan dan informasi, sosialisasi sarana pengaduan perlu disampaikan ke pengguna layanan, agar pengguna layanan mengetahui keberadaan layanan kotak pengaduan dan mekanisme pengaduan. Dengan berkembangnya teknologi informasi, peningkatan media sarana pengaduan harus ditingkatkan guna mempermudah pengguna layanan saat mengakses informasi dan memberikan saran dan pengaduan atas pelayanan yang sudah didapatkan. Media ini bisa berupa *website* dan media sosial. Untuk peralatan layanan pengaduan seperti alat gadget android diharapkan tersedia dari unit penanganan pengaduan tidak menggunakan gadget pribadi petugas pelayanan.

III. PENUTUP

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Politeknik Ahli Usaha Perikanan tidak terlepas dari interaksi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Interaksi tersebut seringkali menimbulkan peluang terjadinya kesalahan yang mempengaruhi profesionalitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

Menyadari hal tersebut, Politeknik Ahli Usaha Perikanan telah menyediakan berbagai sarana/media pengaduan yang dapat menjadi media komunikasi masyarakat yang ingin menyampaikan aduan/keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

Dengan terintegrasinya sistem pengaduan masyarakat di Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui website www.lapor.go.id, seluruh proses penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara terbuka dan transparan, seluruh prosesnya dapat dikontrol oleh masyarakat.

Diharapkan laporan ini dapat menjadi bagian informasi dan tambahan dokumen kinerja Politeknik Ahli Usaha Perikanan Tahun 2025 dalam mendukung pelaksanaan program reformasi birokrasi khususnya pada bidang penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

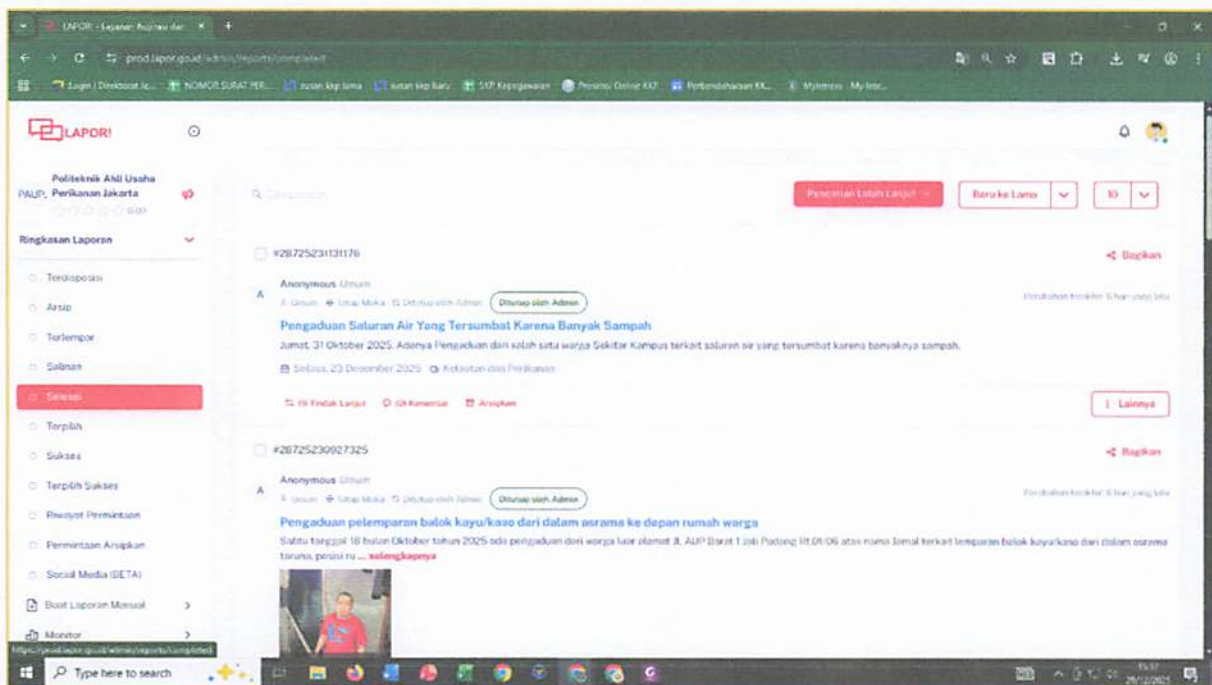
Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi melalui penambahan media informasi yang lebih mudah dan cepat diakses oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pengaduan Tahun 2025

No	Tanggal Konsultasi	Nama Pelapor	Konsultasi Via	Substansi Konsultasi	Uraian Pengaduan	Jenis/Kategori Pengaduan	Uraian Penyelesaian Pengaduan	Petugas Penerima	Tracking ID LAPOR	Status Penyelesaian	Kendala/Permasalahan	Saran/Rekomendasi Pemecahan Masalah	Waktu Pengaduan	Waktu Ditindaklanjuti
1	18-Oct-25	Bapak Jamal	Tatap Muka	Pengaduan pelemparan balok kayu/kaso dari dalam asrama ke depan rumah warga	Adanya lemparan balok kayu/kaso dari dalam asrama taruna, posisi rumah dibelakang Asrama Ephyra	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Telah ditindak lanjuti saat itu juga oleh pembina taruna atas nama Chotim dengan bermediasi dengan pihak pelapor dan membersihkan area lemparan balok kayu/kaso bersama taruna. pembina taruna memberikan arahan atau teguran kepada seluruh taruna terkait hal pelarangan lemparan kayu/kaso. serta petugas jaga melaksanakan pengawasan lanjut untuk memastikan tidak adanya permasalahan terulang tersebut.	Topan Octaviani	#28725230927325	Tuntas	-	-	12.34	13.00
2	31-Oct-25	Ibu Masitoh	Tatap Muka	Pengaduan Saluran Air Yang Tersumbat Karena Banyak Sampah	Saluran air yang tersumbat karena banyaknya sampah dari dalam lingkungan kampus.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Telah ditindak lanjuti dengan dilaksanakannya kerja bakti membersihkan saluran air yang tersumbat karena banyaknya sampah di sekitar kampus oleh taruna dan pegawai dengan koordinator lapangan bapak Fachrudin.	Eni K	#28725231131176	Tuntas	-	-	10.11	10.30

Lampiran 2. Tangkap Layar Aplikasi SP4N-LAPOR!



Gambar. Contoh Tangkap Layar Aplikasi LAPOR!