

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BULAN NOVEMBER**



**BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN TEGAL  
BADAN RISET DAN SDM KELAUTAN DAN PERIKANAN  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2018**

# **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER 2018**

## **I. PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggara pemerintahan.

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.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur peyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka..

Pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal 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.

### **I.2 Tujuan**

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

### **I.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. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31/PERMEN-KP/2013 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KKP.

## **II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan November 2018 adalah sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Sarana Pengaduan</b>	<b>Jenis Pengaduan</b>	<b>Penanganan Pengaduan</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Kotak Pengaduan/ Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan/Ruang Publik	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	Pelayanan Langsung melalui Telefon/	-	-	Tidak ada pengaduan

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
	SMS/WA ke Nomor 0878-3098-2461 0812-1955-2484			
4.	Website <a href="http://www.bppp-tegal.com/web/">http://www.bppp-tegal.com/web/</a>	-	-	Tidak ada pengaduan

### III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan November 2018 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telepon/SMS/WA yang secara langsung dapat digunakan langsung oleh pengguna layanan.

### IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Selain itu perawatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan.

### V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan November 2018 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini direkomendasikan agar seluruh pegawai di Balai

Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang bersifat negatif tidak ditemukan.

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Tegal, 30 November 2018

Kepala Balai,



Moch Muchlisin, A.Pi, MP