



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN PELAYANAN LINGKUP
DIREKTORAT KONSERVASI EKOSISTEM DAN BIOTA PERAIRAN**

**DIREKTORAT KONSERVASI EKOSISTEM DAN BIOTA PERAIRAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN KELAUTAN DAN RUANG LAUT**

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunianya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Pelayanan di Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan Tahun 2024. Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan merupakan salah satu eselon dua di Lingkup Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut (Ditjen PKRL) Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan merupakan kegiatan rutin dalam rangka mewujudkan penanganan Pengaduan yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan, mencegah terjadinya

praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, serta penyalahgunaan jabatan dan wewenang serta evaluasi dapat digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik dan/atau mencegah terjadinya pelanggaran disiplin atau tindak pidana di lingkungan Kementerian.

Kami menyadari laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga kami berharap adanya kritik dan saran untuk perbaikan laporan di masa yang akan datang. Besar harapan kami agar laporan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan masyarakat ini dapat bermanfaat bagi setiap *stakeholder*. Kami juga mengucapkan terimakasih

Jakarta, Desember 2024
Direktorat Konservasi Ekosistem
dan Biota Perairan

| Lembar Pengesahan | | |
|-------------------|--------------|-------|
| No | Nama Pejabat | Paraf |
| 1. | Sarmintohadi | |
| 2. | Endratno | |

Firdaus Agung

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme maka perlu diberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, informasi, ketidakpuasan, atau aspirasi terkait pelayanan, pelanggaran, serta tindak pidana yang terjadi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Sejalan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut maka diperlukan adanya monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan. Monitoring dan evaluasi dilakukan setiap bulan untuk memantau pengaduan dari masyarakat dan/atau pegawai. Laporan ini juga menjabarkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengaduan yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganan.

1.2. Tujuan

Laporan ini disusun dalam rangka untuk mengetahui efektivitas penanganan pengaduan serta untuk mengidentifikasi faktor–faktor pendukung ataupun penghambat dalam proses penanganan pengaduan di Direktorat KEBP.

1.3. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum pengaduan, antara lain :

1. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
2. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PermenPAN-RB 10/2019 tentang perubahan atas PermenPAN-RB Nomor 52

Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah

Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan

Instansi Pemerintah

4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 31/PERMEN-KP/2016 tentang Pembangunan Integritas di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

1.4. Ruang Lingkup Pengaduan

Guna menciptakan tata penyelenggaraan pemerintah yang bersih, efektif dan efisien, maka diperlukan keterlibatan masyarakat untuk melakukan pengawasan. Pengawasan tersebut berupa pemberian akses untuk menyampaikan pengaduan.

Ruang lingkup dari proses penyampaian pengaduan antara lain :

- a. Pengaduan
- b. Tahapan Penanganan Pengaduan
- c. Perlindungan
- d. Penghargaan dan sanksi
- e. Pembinaan dan pengawasan

BAB II

PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Prinsip Dasar Penanganan Pengaduan

Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat perlu didasari dengan

prinsip antara lain :

- a. Kerahasiaan
- b. Perlindungan
- c. Kemudahan
- d. Independensi
- e. Fokus Pada Substansi

2.2. Sumber Pengaduan

Dilihat dari sumbernya, pengaduan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

- a. Pegawai
- b. Masyarakat

2.3. Mekanisme Pengaduan

Pegawai dan Masyarakat yang melihat dan/atau mengetahui dugaan penyalahgunaan wewenang, hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan/atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Kementerian dapat menyampaikan Pengaduan dengan cara sebagai berikut:

- a. Secara Langsung
- b. Tidak Langsung

2.4. Muatan Pengaduan

Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat hal sebagai berikut: substansi pengaduan; pihak yang terlibat; waktu kejadian; tempat kejadian; dan kronologis kejadian.

Pengaduan dapat berkaitan dengan dugaan: pelanggaran terhadap peraturan

yang telah ditetapkan, penyalahgunaan wewenang; pelanggaran disiplin pejabat/pegawai; dan/atau tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Dit. KEBP. Pengaduan yang disampaikan harus dilengkapi dengan dokumen atau bukti pendukung lainnya

2.5. Tahapan Pengaduan

Pengelolaan Pengaduan atas dugaan penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin Pegawai, hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan/atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Kementerian dapat dilakukan dengan meliputi tahapan:

a. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan diterima oleh Tim Pengaduan Pusat Ditjen PKRL, dalam hal ini bagian Pelayanan, Setditjen PKRL

b. Penatausahaan Pengaduan

Setiap pengaduan yang diterima, Tim Penanganan Pengaduan wajib untuk memberikan tanda terima pengaduan, Pengadministrasian dokumen pengaduan, dan pemberian bukti penerimaan pengaduan.

c. Tindak lanjut

Setiap pengaduan yang diterima wajib untuk ditindaklanjuti paling lambat 5 (lima) hari setelah penerbitan tanda terima pengaduan.

| | | | | | | | | |
|---|----------|---------------|-------------|----------------------|--|-------------------------------|--|--------|
| 1 | #7049854 | Website LAPOR | 24 Okt 2023 | Permintaan Informasi | Permintaan Informasi dari Yulintine dari Universitas Palangka Raya yang ingin menelusuri terkait surat yang kami masukkan pada tanggal 17 Oktober 2023 dengan nomor surat: 1) 8137/UN24/K5/2023, dan2) 8138/UN24/K5/2023 Demikian saya lampirkan tanda terima surat kami. Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih. | Web LAPOR atas nama Yulintine | <p>Menindaklanjuti surat Saudara No. 8173/UN24/KS/2023 tanggal 16 Oktober 2023 perihal Surat Permohonan SIPJI SAJI-DN dan SAJI-LN untuk kegiatan penelitian dan pengembangan, Ditjen PRL telah menindaklanjuti dengan mengirimkan balasan pada web LAPOR pada tanggal 26 Oktober 2023 bersama ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen SIPJI, SAJI-DN dan SAJI-LN hanya diterbitkan untuk pemanfaatan dan/atau pengangkutan jenis ikan yang termasuk dalam daftar Appendiks CITES (pemeriksaan status jenis ikan Appendiks CITES dapat melalui tautan berikut: https://speciesplus.net/); 2. Berdasarkan hasil evaluasi, jenis ikan yang dimohonkan yaitu Ikan Baung / Catfish, ordo Siluiformes, tidak termasuk dalam kategori sebagaimana disebutkan pada angka 1; 3. Pemanfaatan jenis ikan dimaksud tidak membutuhkan dokumen SIPJI, SAJI-DN dan SAJI-LN yang diterbitkan oleh Otoritas Pengelola di Indonesia; 4. Selanjutnya Saudara dapat langsung mengajukan dokumen Health Certificate (HC) kepada Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan terdekat di domisili Saudara. <p>Demikian disampaikan, atas pertahatiannya diucapkan terima kasih.</p> | Tuntas |
|---|----------|---------------|-------------|----------------------|--|-------------------------------|--|--------|

| | | | | | | | | |
|---|----------|---------------|-------------|----------------------|--|------------------|--|--------|
| 2 | #7278268 | Website LAPOR | 28 Des 2023 | Permintaan Informasi | Permintaan Informasi mekanisme persyaratan pengurusan dan SIPJI perihal dan SAJI | Web LAPOR anonim | Sehubungan dengan pengaduan yang disampaikan melalui web LAPOR, Ditjen PKRL telah memberikan jawaban melalui web LAPOR pada tanggal 28 Desember 2023 perihal mekanisme dan persyaratan pengurusan SAJI dan SIPJI | Tuntas |
|---|----------|---------------|-------------|----------------------|--|------------------|--|--------|

b. TW 1 Tahun 2024

Pada periode ini tidak ada pengaduan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan

c. TW 2 Tahun 2024

| No | ID Tracking | Sumber Pengaduan | Tanggal Diterima | Kategori Pengaduan | Uraian | Tindakan lanjut | | Tanggal Tindakan lanjut |
|----|-------------|------------------|------------------|----------------------|---|---|---------|-------------------------|
| | | | | | | Uraian | Status | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 10 | 11 | |
| 1 | #7908757 | Whatsapp | 3 Juni 2024 | Permintaan Informasi | Hotline Setditjen PKRL mendapatkan konsultasi pelayanan dari pelaku usaha meminta informasi terkait keterlambatan membayar PNBP SIPJI, apakah masih dapat membayar PNBP kembali? | Pelaku usaha sudah diminta untuk bersurat permohonan penerbitan SPP PNBP ke Direktorat Terkait. Surat sudah disampaikan ke tim teknis dan billing PNBP sudah terbit kembali | Selesai | 3 Juni 2024 |
| 2 | #7908808 | Whatsapp | 5 Juni 2024 | Permintaan Informasi | Hotline setditjen PKRL mendapatkan pengaduan atas akun saji yang error, saat hendak verifikasi pendaftaran akun saji, link yang masuk di email selalu ada keterangan "Link sudah kadaluwarsa" walaupun sudah meminta yang baru. | Sudah dikoordinasikan dengan tim teknis dan akun SAJI pelaku usaha sudah aktif. | Selesai | 5 Juni 2024 |
| 3 | #7909417 | Whatsapp | 13 Juni 2024 | Permintaan Informasi | Hotline setditjen PKRL mendapatkan konsultasi terkait informasi bagaimana cara mengajukan permohonan KKRL untuk kegiatan rehabilitasi terumbu karang | Admin petugas pelayanan PKRL sudah memberikan format dan alur serta arahan terkait bagaimana tata cara permohonan pengajuan SIPJI | Selesai | 13 Juni 2024 |

| | | | | | | | | |
|---|----------|----------|--------------|----------------------|---|---|---------|--------------|
| 4 | #7909435 | Whatsapp | 14 Juni 2024 | Permintaan Informasi | Hotline setditjen PKRL mendapatkan permintaan informasi mengenai Kuota untuk ekspor Arwana Super Red | Admin petugas pelayanan sudah berkoordinasi dengan tim teknis terkait permintaan informasi yang ditanyakan oleh pelaku usaha dan menyampaikan kembali jawaban dari tim teknis kepada pelaku usaha | Selesai | 14 Juni 2024 |
| 5 | #7909588 | Whatsapp | 19 Juni 2024 | Permintaan Informasi | Hotline setditjen PKRL mendapatkan konsultasi mengenai informasi apa saja persyaratan pengajuan SIPJI | Admin petugas pelayanan sudah memberikan format terkait pengajuan SIPJI | Selesai | 19 Juni 2024 |
| 6 | #7909642 | Whatsapp | 24 Juni 2024 | Permintaan Informasi | Hotline setditjen PKRL mendapatkan konsultasi terkait bagaimana jika ada catatan penolakan SIPJI di OSS? Apakah bisa di upload kembali untuk dokumen yang salah/kurang? | Admin petugas pelayanan sudah memberikan informasi kepada pelaku usaha untuk berkenan dapat mengajukan permohonan SIPJI kembali melalui OSS dengan dokumen yang sudah diperbaiki sesuai catatan | Selesai | 24 Juni 2024 |

d. TW 3 Tahun 2024

Pada periode ini tidak ada pengaduan pada Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan

3.3. Monitoring dan Evaluasi terhadap Pengaduan

Berdasarkan 8 pengaduan dan permintaan informasi yang masuk pada aplikasi LAPOR dan whatsapp melalui Hotline 0812-9229-0511, akan dilakukan monitoring dan evaluasi sebagai berikut;

1. Memberikan Sosialisasi /Bimbingan Teknis terkait teknis pelaksanaan perizinan di OSS dan SAJI LN di Aplikasi eSAJI.
2. Berkoordinasi dengan Unit Pelayanan Teknis sebagai pelaksana verifikasi lapang dalam pengajuan izin dan saji In , apakah terdapat kendala dalam pengajuan.

BAB IV.PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Direktorat Konservasi Ekosistem dan Biota Perairan telah melakukan kegiatan implementasi kebijakan dan pemantauan terhadap pengaduan masyarakat pada periode TW IV Tahun 2023 – TW III Tahun 2024.
2. Terdapat 8 pengaduan dan permintaan informasi yang telah ditindaklanjuti pada periode TW IV Tahun 2023 – TW III Tahun 2024.

4.2 Saran

1. Tidak terdapat saran pada Monev Pengaduan Masyarakat

LAMPIRAN

Dokumentasi LAPOR



