



**LAPORAN PENANGANAN
PENGADUAN PADA BERBAGAI MEDIA
ONLINE/OFLINE**

SEMESTER I

**DINAS PERIKANAN
KABUPATEN SIDOARJO
2024**



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik.

Pada periode Periode 01 Januari 2024 - 30 Juni 2024, Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan laporan penanganan pengaduan pada berbagai media baik *online* maupun *offline*. diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian laporan ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat,

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

**KEPALA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Ir. DWIDJO PRAWITO, M.MT

NIP. 196510121992021001

Ir. DWIDJO PRAWITO, M.MT.

Pembina Utama Muda

NIP. 196510121992021001



BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus,



menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat diantaranya penanganan pengaduan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2024 - 30 Juni 2024 ini melakukan penyusunan laporan penanganan pengaduan. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. DASAR HUKUM

Penyusunan Laporan penanganan pengaduan ini dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Keputusan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo Nomor: 188.4/47/438.5.19/2022 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan yang masuk dan tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku
2. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan juga dalam mendukung Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK)
3. Hasil pemantauan dan evaluasi yang ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik;



1.4. RUANG LINGKUP

Pengaduan Masyarakat yang di terima oleh Dinas Perikanan Kab.Sidoarjo melalui berbagai pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari s/d 30 Juni 2024. Sarana Pengaduan meliputi:

- a. Pengaduan Langsung
- b. Pengaduan Tertulis
- c. E-mail
- d. Instagram
- e. SP4n LAPOR
- f. Website Resmi Dinas Perikanan



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

BAB II

HASIL DAN TINDAK LANJUT

2.1. MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan yang masuk pada bulan Januari s/d Juni 2024 sebagai berikut:

Pengaduan langsung

| NO | BULAN | PELAPOR PENGADUAN | MATERI DAN KATEGORI PENGADUAN | WAKTU PENERIMAAN | STATUS PENYELESAIAN | HASIL PENANGANAN | TANGGAPAN PENGADU | DOKUMENTASI |
|----|-------|-------------------|---|------------------|--|---|-------------------|---|
| 1. | April | Nihil | | | | | | |
| 2. | Mei | Ir. Hariadi | Kematian Masal Ikan Nila di Tambak Desa penatrsewu Tanggulangin | 22 Mei 2024 | <ol style="list-style-type: none">1. Di Tindak lanjuti dengan pengecekan langsung pada tambak ikan2. Pemeriksaan sampel air dan ikan3. Hasil pemeriksaan di sampaikan pada pembudidaya4. Disosialisasikan untuk pencegahan dan pengobatan | <ol style="list-style-type: none">1. Terselesaikan,2. dilaksanakan monitoring secara berkala hama dan penyakit ikan3. tidak ada kematian masal ikan nila sampai dengan 30 Juni 2024 | baik |  |
| 3. | Juni | Ibu Efendy | Sewa Kolam Pancing | 7 Juni 2024 | Difasilitasi koordinasi dengan terkait pada tanggal 20 Juni 2024 | Terselesaikan dengan penandatanganan perjanjian | Baik |  |



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

Pengaduan Tertulis

| NO | BULAN | PELAPOR PENGADUAN | MATERI DAN KATEGORI PENGADUAN | WAKTU PENERIMAAN | STATUS PENYELESAIAN | HASIL PENANGANAN | TANGGAPAN PENGADU | DOKUMENTASI |
|----|-------|-------------------|-------------------------------|------------------|---------------------|------------------|-------------------|-------------|
| 1. | April | Nihil | | | | | | |
| 2. | Mei | Nihil | | | | | | |
| 3. | Juni | Nihil | | | | | | |

Pengaduan SP4N LAPOR

| NO | BULAN | PELAPOR PENGADUAN | MATERI DAN KATEGORI PENGADUAN | WAKTU PENERIMAAN | STATUS PENYELESAIAN | HASIL PENANGANAN | TANGGAPAN PENGADU | DOKUMENTASI |
|----|-------|-------------------|-------------------------------|------------------|---------------------|------------------|-------------------|-------------|
| 1. | April | Nihil | | | | | | |
| 2. | Mei | Nihil | | | | | | |
| 3. | Juni | Nihil | | | | | | |



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

Media Sosial-Instagram

| NO | BULAN | PELAPOR PENGADUAN | MATERI DAN KATEGORI PENGADUAN | WAKTU PENERIMAAN | STATUS PENYELESAIAN | HASIL PENANGANAN | TANGGAPAN PENGADU | DOKUMENTASI |
|----|-------|-------------------|-------------------------------|------------------|---|------------------------|-------------------|--|
| 1. | April | NIHIL | | | | | | |
| 2. | Mei | @wawan_kow | Pelaporan Ikan Nila | 7/5/2024 | Diarahkan langsung ke LAB POSIKANDU Dinas Perikanan sebagai penanganan kesehatan ikan | Terselesaikan 7/5/2024 | baik | <p>dinas_perikanan.sidoarjo Original audio</p> <p>#kesehatan #pemeriksaankeehatan @pemkabsidoarjo @dinkes_sidoarjo Edited · 9w See translation</p> <p>wawan_kow Dinas perikanan sidoarjo, pernah berikan penyuluhan di tambak desa penatarsewu tanggulain kah 9w Reply See translation</p> <p>wawan_kow Ikan nila di tambak kami banyak yang mati 9w Reply See translation</p> <p>— Hide replies</p> <p>dinas_perikanan.sidoarjo @wawan_kow Terimakasih atas laporannya apabila ada masalah kematian ikan bisa di infokan kenomor (031) 99704766 LAB POSIKANDU Dinas Perikanan Sidoarjo 8w Reply See translation</p> |



LAPORAN

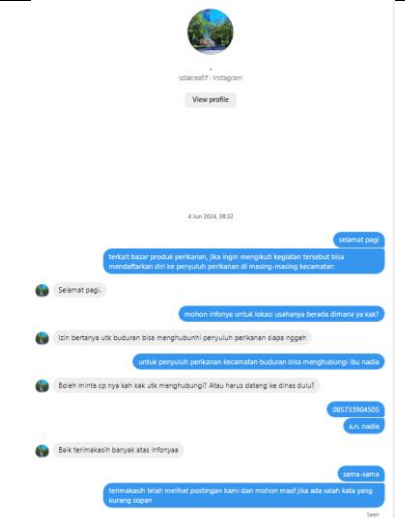
Penanganan Pengaduan Semester I

| NO | BULAN | PELAPOR PENGADUAN | MATERI DAN KATEGORI PENGADUAN | WAKTU PENERIMAAN | STATUS PENYELESAIAN | HASIL PENANGANAN | TANGGAPAN PENGADU | DOKUMENTASI |
|----|-------|--|-------------------------------|------------------|---|---------------------------------|-------------------|---|
| 3. | Juni | @crispy_salmons kin_byjajansku y | Pendaftaran Peserta Bazar | 3/06/2024 | Di arahkan pendaftaran melalui penyuluh area kerja setempat sebagai pengkoordinir per wilayah kecamatan dan dihubungkan dengan petugas penyuluh | Terselesaikan, tanggal 3/6/2024 | Baik | <p>Crispy salmon skin crispy_salmonskin_byjajansku - Instagram View profile</p> <p>3 Jun 2024, 10:41</p> <p>Edited</p> <p>Halo, Selamat pagi, terimakasih telah melihat postingan kami</p> <p>Edited</p> <p>Iya kak</p> <p>Mohon ijin, untuk kloposesuluh itu masuk wilayah kecamatan sukodono ya?</p> <p>Edited</p> <p>Iya betul kak</p> <p>Siap, gin bertanya sedikit Apakah sudah kenal dengan penyuluh perkamari?</p> <p>Biasanya sama pak irfan yg bag penyuluh</p> <p>Nah, betul sekali Bisa hubungi mas irfan nya saja untuk mengkufi bazar</p> <p>Baik kak, terimakasih 🙏</p> <p>Sama? Mohon maaf jika ada salah kata Semangat untuk menjalankan bisnisnya Dan jangan lupa untuk lengkapi perijannya agar tenang</p> <p>Edited</p> <p>Iya kak, slappo</p> |



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

| NO | BULAN | PELAPOR PENGADUAN | MATERI DAN KATEGORI PENGADUAN | WAKTU PENERIMAAN | STATUS PENYELESAIAN | HASIL PENANGANAN | TANGGAPAN PENGADU | DOKUMENTASI |
|----|-------|-------------------|-------------------------------|------------------|---|---------------------------------|-------------------|---|
| 4. | | @sdakreatif | Pendaftaran Peserta Bazar | 4/06/2024 | Di arahkan pendaftaran melalui penyuluh area kerja setempat sebagai pengkoordinir per wilayah kecamatan dan dihubungkan dengan petugas penyuluh | Terselesaikan, tanggal 4/6/2024 | Baik |  |

KEPALA DINAS PERIKANAN KABUPATEN SIDOARJO



Ditandatangani secara elektronik oleh

Ir. DWIDJO PRAWITO, M.MT

NIP. 196510121992021001

Ir. DWIDJO PRAWITO, M.MT.

Pembina Utama Muda

NIP. 196510121992021001



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE sesuai dengan Undang Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

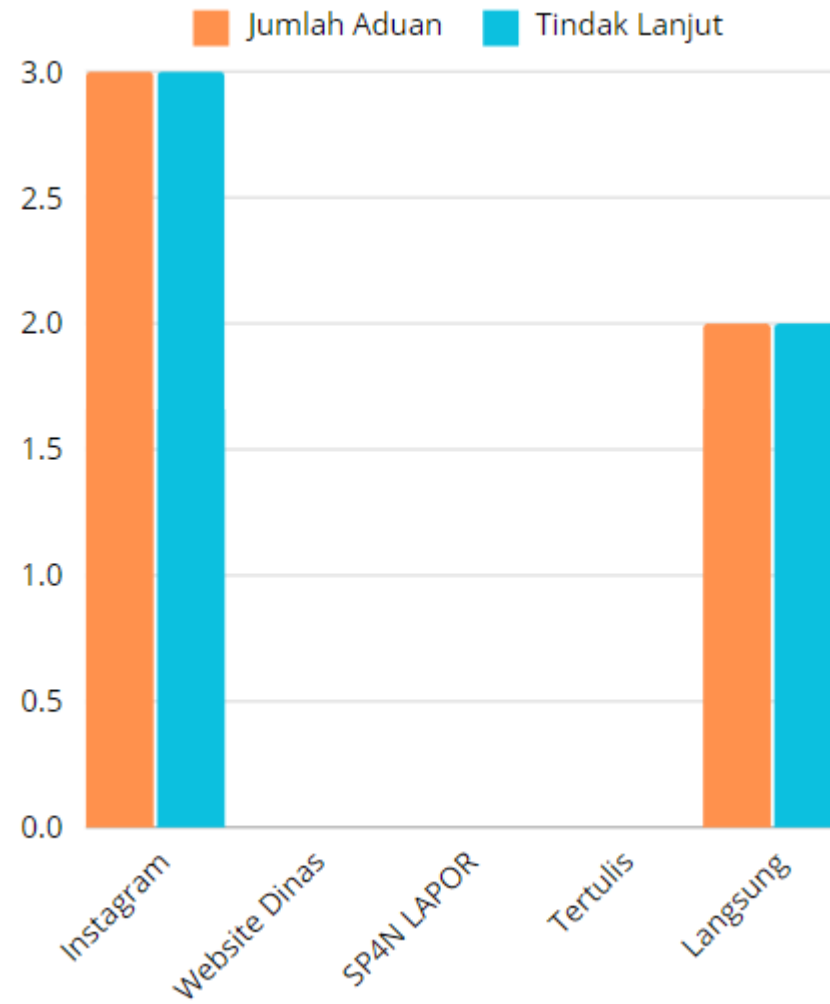
| No | Sarana Aduan | Jumlah Aduan | Tindak Lanjut |
|--------|---------------|--------------|---------------|
| 1 | Instagram | 3 | 3 |
| 2 | Website Dinas | 0 | 0 |
| 3 | SP4N LAPOR | 0 | 0 |
| 4 | Tertulis | 0 | 0 |
| 5 | Langsung | 2 | 2 |
| Jumlah | | 5 | 5 |

Tabel 1. Daftar pengelolaan pengaduan



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I



Grafik 1. Pengelolaan pengaduan



LAPORAN

Penanganan Pengaduan Semester I

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring rekap penanganan pengaduan masyarakat dari bulan Januari s/d Juni 2024 terdapat 4 (empat) aduan yang diterima melalui media *online* maupun *offline* serta sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo.

Peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya masyarakat perikanan terus ditingkatkan dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara rutin dan berkala serta melaksanakan tindak lanjut atas pengaduan tersebut dengan cepat dan tepat.

3.2 SARAN

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan secara maksimal diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan oleh setiap petugas maupun semua pegawai di Lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Sidoarjo.

KEPALA DINAS PERIKANAN KABUPATEN SIDOARJO



Ditandatangani secara elektronik oleh

Ir. DWIDJO PRAWITO, M.MT
NIP. 196510121992021001

Ir. DWIDJO PRAWITO, M.MT.
Pembina Utama Muda
NIP. 196510121992021001