

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN MEDAN**

Bulan Juli 2018



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

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JULI 2018

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 Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Medan 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. 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 (BPPP) Medan
2. 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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

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

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Keterangan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak Ada pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	-	-	Tidak Ada pengaduan
3	Pelayanan Langsung melalui Telefon/ SMS/WA ke Nomor 0813 7573 0070	-	-	Tidak Ada pengaduan

III. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Juli 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 (BPPP) Medan.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Medan 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 Juli 2018 tidak ditemukan adanya laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Pada laporan ini monitoring ini direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

Oleh karena itu, Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Medan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa pelayanan dapat terwujud.

Medan, Juli 2018
Kepala Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan



Mathius Tiku, S.Pi, M.Si