LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PUBLIK



DINAS PERIKANAN KABUPATEN NATUNATAHUN 2023

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good government*) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra organisasi khususnya Dinas Perikanan Kabupaten Natuna.

Dalam upaya Dinas Perikanan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat / pegawai di lingkungan Dinas Perikanan yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses reformasi birokrasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu segera mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu, peran serta masyarakat untuk menyampaikan dan melaporkan setiap pelanggaran sangat diperlukan untuk dievaluasi dan dilakukan perbaikan layanan publik.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat untuk pencegahan penyimpangan dan/atau penyalahgunaan kewenangan, Kepala Dinas Perikanan telah menetapkan keputusan Nomor 45 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasai Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16);
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 87).
9. Keputusan Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Natuna Nomor 36 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Sekretariat Penanganan Pengaduan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Sekretariat Penanganan Pengaduan.

BAB II
GAMBARAN UMUM

A. Definisi

1. Pengaduan adalah pengaduan yang disampaikan baik secara langsung ataupun melalui media komunikasi (SMS/telepon/WA) maupun melalui email dan website, serta pengaduan langsung yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan menginformasikan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau tindak kejahatan di lingkungan Dinas Perikanan;
2. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Dinas Perikanan, ataupun ketidakpuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Perikanan;
3. Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

B. Asas-asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interprestasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;

8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

C. Bentuk Pengaduan

Pengaduan masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan :

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat;
3. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Dinas Perikanan.
4. Ketidakpuasan layanan yang diberikan

D. Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Perikanan mempunyai tugas :

1. Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat baik melalui Media Sosial maupun langsung ke Dinas Perikanan Kabupaten Natuna;
2. Membuat Laporan Monitoring dan Evaluasi terhadap laporan pengaduan masyarakat;
3. Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Natuna secara rutin dan berkala.

BAB III

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Jenis Layanan Publik

Berdasarkan ketetapan Kepala Dinas Perikanan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Natuna, adapun jenis-jenis layanan publik di Dinas Perikanan sebagai berikut :

1. Pendaftaran Identitas Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA)
2. Pengelolaan Tempat Pelelangan Ikan
3. Penerbitan Surat Rekomendasi Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)
4. Penerbitan Surat Asal Ikan Beku
5. Pengendalian lingkungan budidaya dan kesehatan ikan
6. Pengendalian Hama dan Penyakit Ikan
7. Bantuan Sarana dan Prasarana Pembudidaya Ikan
8. Penerbitan Surat Keterangan Asal Ikan Ekspor
9. Penyaluran Benih Ikan
10. Pelayanan Inovasi Pasti Kurasakan

B. Data Aduan Masyarakat

Berdasarkan jenis layanan yang telah diberikan Dinas Perikanan berikut rekapitulasi pengaduan Tahun 2023;

Laporan Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Laporan	Jenis Laporan	Jenis Pengaduan			Keteangan
				Ringan	Sedang	Berat	
1	Januari	-	-	-	-	-	NIHIL
2	Februari	-	-	-	-	-	NIHIL
3	Maret	-	-	-	-	-	NIHIL
4	April	-	-	-	-	-	NIHIL
5	Mei	-	-	-	-	-	NIHIL
6	Juni	-	-	-	-	-	NIHIL
7	Juli	-	-	-	-	-	NIHIL
8	Agustus	-	-	-	-	-	NIHIL
9	September	-	-	-	-	-	NIHIL
10	Oktober	-	-	-	-	-	NIHIL
11	November	-	-	-	-	-	NIHIL
12	Desember	-	-	-	-	-	NIHIL

BAB V

PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Penanganan Pengaduan yang akan datang

Ranai, 29 Desember 2023

Tim Penanangan Pengaduan Masyarakat
Dinas Perikanan Kabupaten Natuna



HADI SURYANTO, S.Pi, M.Si
NIP. 19750106 200012 1 005