



LAPORAN

KINERJA PELAYANAN

DAN PENGADUAN MASYARAKAT

DINAS PERIKANAN KABUPATEN MALUKU TENGAH

+62 8563522131
perikanan.maltengkab@gmail.com
perikanan.maltengkab.go.id

2024



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH

DINAS PERIKANAN

Jl. Buru Kelurhan Namaelo Kecamatan Kota Masohi Kode Pos 97511

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga **Laporan Kinerja Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah** ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Perikanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan penyampaian aspirasi, pengaduan, serta penyelesaian masalah di sektor kelautan dan perikanan. Selain itu, laporan ini juga menjadi bagian dari upaya peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik yang kami berikan.

Kami menyadari bahwa keberhasilan pelaksanaan tugas ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, baik dari internal Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, instansi terkait, maupun masyarakat pengguna layanan. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi, masukan, serta kerjasama yang telah diberikan.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah, serta menjadi bahan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan ke depan. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan dan peningkatan kinerja kami di masa yang akan datang.

KEPALA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN MALUKU TENGAH

HARIS M. BANDJAR, S.Pi, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670227 199603 1 002

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud nyata dari pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam melayani masyarakat. Setiap organisasi perangkat daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, termasuk dalam bidang kelautan dan perikanan. Dalam rangka mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah sebagai perangkat daerah yang membidangi sektor perikanan, memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat nelayan, pembudidaya, pelaku usaha perikanan, serta pemangku kepentingan lainnya. Jenis layanan yang diberikan antara lain meliputi perizinan usaha perikanan, rekomendasi teknis, pelayanan informasi dan konsultasi, serta layanan lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya kelautan dan perikanan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas, serta sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperlukan penyusunan laporan kinerja pelayanan. Di samping itu, sistem pengelolaan pengaduan masyarakat juga menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik, karena menjadi indikator keterbukaan dan responsivitas instansi pemerintah terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat.

Oleh karena itu, penyusunan Laporan Kinerja Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan publik, capaian kinerja layanan, serta tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat selama periode tahun berjalan. Laporan ini juga menjadi bahan evaluasi dan dasar untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

B. Landasan Hukum

Peraturan Perundang-Undangan sebagai dasar hukum penyusunan laporan sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan kesejahteraan sosial
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 Tahun 2022 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah
6. Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 70 Tahun 2021 tentang kedudukan, tugas dan fungsi serta susunan organisasi dan tata kerja Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah.

C. Maksud dan Tujuan

Laporan Kinerja Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah terhadap pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat selama periode tahun berjalan. Laporan ini juga dimaksudkan untuk memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan dan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai upaya meningkatkan kualitas dan akuntabilitas layanan publik di bidang perikanan.

D. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari laporan pengaduan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah dalam kurun waktu tertentu
2. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaduan masyarakat, baik dari segi jumlah, jenis, maupun tindak lanjut penyelesaiannya;
3. Mengetahui penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan
4. Menjadi bahan referensi dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan dan upaya tindak lanjut yang diambil atas pengaduan masyarakat.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pengertian Pengaduan

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan, ketidakpuasan, keberatan, atau aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur, waktu, biaya, perilaku petugas, maupun kualitas hasil pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaduan merupakan bagian dari hak masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengaduan menjadi salah satu instrumen penting dalam pengawasan publik, serta sarana perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan.

Dalam konteks pelaksanaan tugas Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah, pengaduan masyarakat dapat mencakup, antara lain:

- Ketidaksihesuaian pelayanan perizinan (misalnya keterlambatan atau prosedur tidak jelas);
- Ketidakpuasan terhadap layanan informasi atau rekomendasi teknis;
- Sikap/tindakan petugas yang tidak profesional;
- Hambatan dalam mengakses layanan publik;
- Usulan perbaikan atau saran pelayanan dari masyarakat.

Penanganan pengaduan dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah, sebagai bagian dari komitmen Dinas Perikanan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel.

B. Sarana dan Prasarana Pengaduan

Adapun sarana pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui :

1. Pengaduan secara Offline dengan mendatangi lokasi Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah.
2. Pengaduan secara online dapat diakses dengan beberapa cara yakni :
 - a. Email : perikanan.maltengkab@gmail.com
 - b. Gogle Formulir : <https://forms.gle/hcf7bnwchpukTNAi8>
 - c. Melalui Nomor Telp : 081247535253

BAB III
PEMBAHASAN

Dengan ini disampaikan bahwa selama bulan Januari sd Desember Tahun 2024, jumlah masyarakat/responden yang menyampaikan pengaduan secara offline atau tatap muka dengan mendatangi Dinas Perikanan Kabupaten Maluku Tengah tidak ada.

a. Rekapitulasi Kinerja Span-lapor

Belum ditindak lanjuti	proses	selesai	tunda	arsip	Total (tanpa arsip dan tunda)	% TL	RTL	RHP
0	0	0	0	0	0	0	0	0

b. Pengelola Laporan Masuk

Laporan belum terverifikasi	0
Laporan terdisposisi	0
Laporan tertunda	0
Laporan arsip	0
Total	0

c. Sumber laporan

Email	0
Google Formulir	0
Nomor Telfon	0
Total	

d. Offline atau tatap muka

Offline / Tatap muka	0
Total	

e. Tindak lanjut laporan

Tindak lanjut pengaduan dan pelayanan tatap muka

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasa maka dapat disampakain beberapa hal sebagai berikut :

1. Selama bulan Januari sd Desember Tahun 2023 Jumlah pengaduan yang diterima secara offline/tatap muka pada Dinas Perikanan Maluku Tengah sebanyak 0 (NoI) orang/ responden.
2. Tiak ada pengaduan secara online oleh masyarakat/responden

Demikian laporan ini dibuat sebagai bahan laporan dan evaluasi untuk pelaksanaan pelayanan publik.

Masohi, 9 Desember 2024

**KEPALA DINAS PERIKANAN
KABUPATEN MALUKU TENGAH**



HABIS M. BANDJAR, S.Pi, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19670227 199603 1 002