

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER I
TAHUN 2025**



**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BUNGUS
DIREKTORAT JENDRAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah- Nya sehingga laporan penanganan pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025 diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ada di PPS Bungus. Di dalamnya memuat hasil pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh PPS Bungus, serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Harapan kami kiranya laporan ini dapat dijadikan bahan informasi penyelenggaraan Penanganan Pengaduan di PPS Bungus. Disadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhirnya atas perhatian dan bantuan semua pihak terhadap terlaksananya Penanganan Pengaduan Masyarakat di PPS Bungus diucapkan terima kasih.

Padang, 01 Juli 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Samudera Bungus



The image shows a circular official stamp from the Directorate General of Fisheries, Indonesia. The text in the stamp includes: 'KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN', 'DIREKTORAT JENDERAL', 'PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BUNGUS', 'PERIKANAN TANGKAP', and 'REPUBLIK INDONESIA'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink, and the name 'WIDODO' is printed in bold black capital letters below the signature.

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	1
Kata Pengantar.....	1
Daftar Isi.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1. Latar Belakang.....	3
2. Tujuan.....	4
3. Ruang Lingkup.....	4
4. Dasar Hukum.....	5
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	5
1. Tim Pelaksana.....	5
2. Sarana Prasarana Pengaduan.....	6
3. Hasil Penanganan Pengaduan.....	8
BAB III MONITORING DAN EVALUASI.....	9
1. Monev SDM / Tim Penanganan Pengaduan.....	9
2. Monev Mekanisme/SOP Penanganan Pengaduan.....	9
3. Monev Sarana Media Penanganan Pengaduan.....	9
BAB IV SARAN DAN TINDAK LANJUT.....	10
1. Saran.....	10
2. Tindak Lanjut.....	12
BAB V.....	14
1. Penutup.....	14

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Kementerian Kelautan dan Perikanan menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru, dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai Undang-undang untuk menjamin hak-hak yang diberikan kepada masyarakat. Yakni diantaranya kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum. Hal tersebut memiliki konsekuensi bahwasanya kedaulatan dipegang oleh rakyat sehingga pendapat masyarakat harus didengar dan diperhatikan oleh Pemerintah.

Kementerian Kelautan dan Perikanan secara spesifik juga mengatur tentang tata cara penanganan pengaduan masyarakat dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Peraturan tersebut memuat berbagai pedoman tentang siapa yang bisa memberikan aduan, kepada siapa aduan tersebut ditujukan dan tata cara penanganan pengaduan serta mekanisme penyampaian penanganan pengaduan.

Pengaduan masyarakat adalah mekanisme yang memungkinkan warga masyarakat untuk menyampaikan keluhannya atau melaporkan masalah yang mereka hadapi kepada pihak yang berwenang. Tujuan dari pengaduan masyarakat ini adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Biasanya, pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti

melalui surat, telepon, email, atau melalui aplikasi pengaduan online. Dalam setiap pengaduan, penting untuk menyertakan informasi yang cukup seperti detail masalah yang dialami. Pihak yang berwenang akan memproses pengaduan dan memberikan tanggapan serta tindak lanjut yang sesuai.

2. Tujuan

Tujuan penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk memastikan bahwa masalah yang dikemukakan oleh masyarakat dapat terselesaikan dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat. Beberapa tujuan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah :

- a. Sebagai bahan masukan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik khususnya terkait pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- b. Penanganan pengaduan masyarakat dapat mencegah dan mengatasi masalah sebelum memburuk dan menimbulkan masalah baru.

Dengan demikian, penanganan pengaduan masyarakat memiliki peran penting dalam memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan publik yang baik dan memenuhi harapannya, sekaligus memperkuat akuntabilitas pemerintah.

3. Ruang Lingkup

Laporan monev mencakup hal-hal sebagai berikut :

- a. SDM yang menangani pengaduan/Tim yang menangani Pengaduan
- b. Sarana dan prasarana
- c. Prosedur/mekanisme
- d. Hasil penanganan pengaduan

4. Dasar Hukum

Mekanisme pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat sesuai Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 56/Permen-KP/2020 Tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Tim Pelaksana

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Lingkup PPS Bungus telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap dan dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan
1.	Widodo, S.Pi, M.Sc 19710107 199903 1 002	Ketua	Kepala Pelabuhan
2.	Bayu Eko Wibowo, S.St.Pi 19860405 20091 1 001	Wakil Ketua	APK APBN Ahli Madya
3.	Martiin Ramadhan Nur Amanu, A,Md 19970208 202203 1 001	Sekretaris	AP3T Pemula
4.	Yora Arungla'bi, S.Pi 19851015 201902 2 006	Anggota	P3T Ahli Pertama
5.	Rino Setiyawan 198970911 202221 1 001	Anggota	AP3T Pemula
6.	Fahrul Rahmadi, A.Md	Anggota	Pelaksana
7.	Febri, S.Kom	Admin	Pelaksana

2. Sarana dan Prasarana Pengaduan

Saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk Masyarakat sebagaimana dimaksud pada PERMEN KP NO.56 TAHUN 2020 pada Pasal 3 ayat (1) meliputi:

1. Website dengan laman www.kkp.lapor.go.id atau www.lapor.go.id;
2. Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format:KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;
3. Surat elektronik dengan alamat alamatpengaduan@kkp.go.id;
4. Telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011;
5. Surat nonelektronik ditujukan kepada Ketua TPPKementerian dan Pengaduan secara langsung(tatap muka) dengan alamat Inspektorat VInspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110,atau kepada Ketua TPP di masing-masing unitkerja Eselon I atau UPT di lingkunganKementerian; dan/atau
6. Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pusat dan UPT di lingkungan Kementerian. Selain itu,terdapat laporan masyarakat yang ditujukan ke nomor telepon pribadi petugas pelayanan serta whatssapp grup antara petugas teknis dan stakeholder.
7. Surat elektronik PPS Bungus dengan alamat pengaduanppsbungus@gmail.com

3. Prosedur dan mekanisme

PPS Bungus telah menetapkan mekanisme atau standar operasional prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat No : B.814/PPSB/OT.310/II/2023 Tanggal 13 Februari 2023 sebagaimana dilihat pada gambar berikut :

 <p>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BUNGUS</p>	Nomor SOP : B.814/PPSB/OT.310/II/2023 Tgl Pembuatan : 13 Februari 2023 Tgl Pengesahan : 13 Februari 2023 Disahkan oleh :
	 Widodo, S.Pi, M.Sc NIP. 197101071999031002
	Nama SOP: Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum : 1 Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 56/Permen-Kp/2020 Tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan 2 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 62/PERMEN-KP/2020 Tentang Pembentukan Produk Hukum di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan 3 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan	Kualifikasi Pelaksana : 1. Menguasai pengoperasian aplikasi komputer terutama office dan internet 2. Mengetahui struktur organisasi dan tugas fungsi dasar dalam organisasi 3. Mengetahui prosedur penanganan pengaduan dalam organisasi
--	--

Keterkaitan : 1 SOP Pengelolaan Surat Masuk 2 SOP Penerbitan Surat Tugas 3 SOP Pengumpulan Bahan dan Keterangan	Peralatan/Perlengkapan : 1. PC 2. ATK
Peringatan : Wajib menjaga kerahasiaan Pelapor dan Terlapor	Pencatatan dan Pendataan : 1. Aplikasi SP4N-LAPOR! 2. Laporan Hasil Penanganan Pengaduan



Uraian Prosedur

No	Uraian	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin Pengaduan	Ketua Tim Penanganan Pengaduan	Tim Penanganan Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	a. Menerima, menginput dan merespon pengaduan ; b. Melakukan verifikasi awal kelengkapan pengaduan; c. Meneruskan berkas pengaduan ke ketua tim Penanganan Pengaduan				1. Komputer / Laptop	3 Hari	1. Berkas pengaduan
2	Menerima dan mempelajari informasi/berkas pengaduan dari admin serta mendisposisikan kepada anggota tim Penanganan Pengaduan				1. Berkas Pengaduan	1 Hari	Disposisi
3	a. Melakukan Verifikasi lanjutan atas pengaduan (kelengkapan 4 W+1 H) dan pengumpulan bahan dan keterangan b. Menyusun dan menyampaikan hasil telaah atas pengaduan yang memuat penetapan kategori pengaduan dan penyelesaian tindak lanjut atas: - Permintaan Informasi - Pengaduan tidak berkadar pengawasan - Pengaduan berkadar pengawasan				1. Disposisi; 2. Kriteria/peraturan/ informasi /literatur;	3-9 Hari	1. Laporan Hasil Telaah (termasuk hasil pengumpulan bahan dan keterangan) 2. Jawaban atas pengaduan.
4	a. Menerima dan menyusun jawaban atas pengaduan berdasarkan hasil telaah dan diteruskan ke Admin				Laporan Hasil Telaah	2 Hari	1. Disposisi ke admin
5	a. Menerima jawaban/tindak lanjut; b. Menginput jawaban/tindak lanjut pengaduan ke sistem/aplikasi SP4N-LAPOR!				Disposisi / Surat Jawaban atas pengaduan	1 Hari	1. Hasil Screenshoot SPA4N-LAPOR

4. Hasil Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil pemantauan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat PPS Bungus,terdapat 3(tiga) pengaduan masyarakat di Semester I Tahun 2025 berupa 3 (tiga) aspirasi yang telah diinput di laporan form manual SP4N LAPOR! dengan status selesai.

Adapun substansi laporan masyarakat periode Semester I Tahun 2025 secara rinci dirincikan pada tabel berikut :

No.	Jenis laporan	Tanggal	Sumber Pengaduan	Tindak Lanjut
1.	Aspirasi terkait air bersih tidak mengalir ke PT Danitama Mina	13 Februari 2025	Telepon	Pipa penyaluran air bersih telah di perbaiki dan air berjalan dengan lancar
2.	Aspirasi terkait lampu Dermaga tambat mati	15 Mei 2025	Android	Lampu penerangan di Dermaga tambat telah diperbaiki. Sebelumnya lampu mati disebabkan oleh kerusakan pada jaringan listrik, namun saat ini sudah berfungsi normal kembali
3.	Aspirasi terkait MCB listrik Dermaga.MCB listrik di lokasi Dermaga tambat terindikasi lemah, sehingga saklar sering turun (trip) saat beban listrik meningkat. Kondisi ini mengganggu kelancaran aktivitas karena aliran listrik sering terputus secara tiba-tiba.	15 Mei 2025	Telepon	MCB listrik yang sebelumnya bermasalah telah diganti dari 10 A ke 20 A. Setelah penggantian, aliran listrik kembali normal dan saklar tidak lagi sering turun saat beban meningkat.

BAB III

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

1. Sumber Daya Manusia

Pada Semester I Tahun 2025 telah dilaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap sumber daya manusia (SDM) Tim Penanganan Pengaduan (TPP) Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus. Sampai dengan akhir Semester I Tahun 2025, Surat Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap untuk pembaruan Tim Penanganan Pengaduan Tahun 2025 belum diterbitkan. Sementara itu, Surat Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap Nomor 17 Tahun 2024 tertanggal 18 Maret 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan DJPT dan UPT Lingkup DJPT, sudah tidak relevan karena terdapat beberapa anggota Tim TPP PPS Bungus yang telah mengalami perpindahan tugas.

Ketidaksiesuaian antara susunan tim di lapangan dengan ketentuan dalam Surat Keputusan tersebut berdampak pada kejelasan struktur dan pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan, sehingga perlu segera dilakukan pembaruan Surat Keputusan guna memastikan keberlangsungan fungsi tim secara optimal.

2. Sarana dan Prasarana

Pada semester I tahun 2025 dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana media penanganan pengaduan, tidak terdapat penambahan ataupun perubahan terhadap media penanganan pengaduan di PPS Bungus. Kedepan diharapkan dapat dilakukan upaya optimalisasi terkait dengan layanan pengaduan di PPS Bungus sehingga kualitas pelayanan dapat lebih maksimal.

3. SOP / Mekanisme

Pada semester I tahun 2025 dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap mekanisme/SOP penanganan pengaduan dalam monev tersebut dan tidak dapat perubahan ataupun revisi terhadap mekanisme/SOP penanganan pengaduan PPS Bungus sehingga masih relevan untuk dipakai sampai saat ini.

4. Hasil Penanganan Pengaduan

Seluruh laporan masyarakat telah ditindak lanjuti tepat waktu dan sesuai substansi diinput pada laporan form manual di aplikasi SP4N LAPOR! dengan status selesai. Penanganan seluruh laporan masyarakat dengan tepat waktu dan sesuai substansi menjadi sangat krusial, karena mencerminkan responsivitas dan akuntabilitas PPS Bungus. Setiap instansi diharapkan dapat menanggapi laporan dengan cepat, menindaklanjuti isu yang diangkat, dan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat. Proses ini harus dilakukan secara transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat melihat bahwa laporan mereka mendapatkan perhatian yang serius. PPS Bungus siap menerima kritik dan saran dari masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan dan responsivitas terhadap laporan yang diterima. Dengan demikian, proses pengawasan dan perbaikan layanan publik dapat berjalan dengan lebih efektif.

BAB IV

SARAN DAN TINDAK LANJUT

1. Saran di Semester II Tahun 2025

Berdasarkan hasil monev terdapat permasalahan dalam rangka upaya perbaikan pengelolaan pengaduan lingkup PPS Bungus terhadap permasalahan hasil monev disarankan :

- a. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana penyampaian pengaduan, disarankan untuk melakukan kegiatan sosialisasi kembali kepada masyarakat. Hal ini mengingat tingkat antusiasme dan pemahaman masyarakat yang masih rendah terkait pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!. Sosialisasi lanjutan dapat dilakukan secara langsung melalui pertemuan tatap muka, penyebaran materi informasi, menyebarkan brosur terkait dengan aplikasi SP4N-LAPOR! maupun pemanfaatan media sosial agar jangkauan informasi lebih luas dan merata di Semester II Tahun 2025.

2. Tindak Lanjut Monev Semester II Tahun 2024 Pengaduan Masyarakat

Tim penanganan pengaduan telah menyampaikan sosialisasi terkait SP4N-LAPOR! kepada masyarakat dengan cara menyebarkan brosur SP4N-LAPOR! serta menunjukkan cara penggunaan aplikasi tersebut. Diharapkan masyarakat dapat menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! untuk menyampaikan aspirasi, laporan, pengaduan, atau keluhan terkait pelayanan publik secara mudah, cepat, dan transparan. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat PPS Bungus berkomitmen penuh untuk menindaklanjuti segala bentuk pelaporan, usulan dan saran yang telah disampaikan oleh para pengguna jasa di semua lini layanan. Saran dan aduan pengguna jasa merupakan salah satu hal yang bersifat dapat membangun apabila ditindaklanjuti dengan bijak dan penuh integritas.

BAB V

PENUTUP

Tim Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus telah melaksanakan kegiatan berbagai upaya untuk mendorong terwujudnya pelayanan masyarakat PPS Bungus yang lebih baik dan profesional. Keberhasilan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat dengan tepat waktu dan sesuai substansi di aplikasi SP4N LAPOR! tidak hanya memberikan dampak positif bagi masyarakat, tetapi juga bagi PPS Bungus sendiri. Dengan meningkatkan kualitas layanan dan responsivitas terhadap laporan masyarakat, PPS Bungus akan memperoleh kepercayaan dan dukungan yang lebih besar dari masyarakat. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel, serta mewujudkan tujuan pembangunan yang lebih inklusif dan berkelanjutan

Demikian laporan monitoring dan evaluasi ini kami sampaikan, semoga bermanfaat dalam rangka pelaksanaan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi.

Lampiran Tindak lanjut Monitoring dan Evaluasi Semester II Tahun 2024





