

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

BULAN JANUARI 2026



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG
2026**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI 2026**

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 Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung
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 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 2 Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- 3 Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 6 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 7 Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- 8 Surat Dinas dari Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung Nomor B.89/PPS.BTG/TU.110/I/2025

II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Kasmawati Nursam, S.Pi P3T Pertama	Anggota
5	Virna Margaretha Yocom AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Januari 2026 adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak ada Pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	-	-	Tidak ada Pengaduan
3	Pengaduan Langsung	-	-	Tidak ada Pengaduan
4	Pengaduan melalui Media Elektronik	-	-	Tidak ada Pengaduan

IV. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Januari 2026 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telepon / SMS / WA atau social Media lainnya yang secara langsung dapat digunakan langsung oleh pengguna layanan

V. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat 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.

VI. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Januari 2026 tidak ditemukan adanya laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Pada laporan monitoring ini direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

Oleh karena itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud

Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud.

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

BULAN FEBRUARI 2026



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG
2026**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN FEBUARI 2026**

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 Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung
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 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 2 Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- 3 Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 6 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 7 Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- 8 Surat Dinas dari Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung Nomor B.89/PPS.BTG/TU.110/I/2025

II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Kasmawati Nursam, S.Pi P3T Pertama	Anggota
5	Virna Margaretha Yocom AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Februari 2026 adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak ada Pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	-	-	Tidak ada Pengaduan
3	Pengaduan Langsung	-	-	Tidak ada Pengaduan
4	Pengaduan melalui Media Elektronik	Pengaduan internal PPS Bitung	1	Adanya gangguan wifi pada ruangan petugas pendataan sehingga mengganggu aktivitas penginputan data

IV. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Februari 2026 diperoleh hasil bahwa pada tanggal 14 Februari 2026 terdapat pengaduan dari Internal PPS Bitung yaitu Petugas Pendataan yang melaporkan bahwa adanya gangguan wifi diruangan pendataan sehingga mengganggu aktifitas pendataan.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telepon / SMS / WA atau social Media lainnya yang secara langsung dapat digunakan langsung oleh pengguna layanan

V. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat 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.

VI. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Februari 2026 ditemukan adanya laporan terkait gangguan pada wifi diruangan pendataan dan sudah dilaporkan serta ditindaklanjuti oleh tim terkait. Pada laporan monitoring ini direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan.

Oleh karena itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud

Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud.

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

BULAN MARET 2026



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG
2026**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN MARET 2026**

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 Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung
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 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 2 Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- 3 Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 6 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 7 Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- 8 Surat Dinas dari Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung Nomor B.89/PPS.BTG/TU.110/I/2025

II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Kasmawati Nursam, S.Pi P3T Pertama	Anggota
5	Virna Margaretha Yocom AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Maret 2026 adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak ada Pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	-	-	Tidak ada Pengaduan
3	Pengaduan Langsung	-	-	Tidak ada Pengaduan
4	Pengaduan melalui Media Elektronik	-	-	Tidak ada Pengaduan

IV. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Maret 2026 diperoleh hasil bahwa pada semua sarana dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik yang dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telepon / SMS / WA atau social Media lainnya yang secara langsung dapat digunakan langsung oleh pengguna layanan

V. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat 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.

VI. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Maret 2026 tidak ditemukan adanya laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Pada laporan monitoring ini direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

Oleh karena itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud

Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud.

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

BULAN APRIL 2026



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG
2026**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN APRIL 2026**

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 Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung
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 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 2 Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- 3 Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 6 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 7 Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- 8 Surat Dinas dari Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung Nomor B.89/PPS.BTG/TU.110/I/2025

II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Kasmawati Nursam, S.Pi P3T Pertama	Anggota
5	Virna Margaretha Yocom AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan April 2026 adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak ada Pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	-	-	Tidak ada Pengaduan
3	Pengaduan Langsung	-	-	Tidak ada Pengaduan
4	Pengaduan melalui Media Elektronik	Pengguna Jasa	1	Adanya pengaduan dari Pengguna jasa bahwa terdapat kabel yang terurai di jalan arah ke dermaga

IV. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan April 2026 diperoleh hasil terdapat satu pengaduan dari pengguna jasa bahwa terdapat kabel yang terurai di jalan arah ke dermaga sehingga mengganggu jalan dan pengguna jasa.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telepon / SMS / WA atau social Media lainnya yang secara langsung dapat digunakan langsung oleh pengguna layanan

V. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat 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.

VI. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan April 2025 terdapat satu pengaduan dari masyarakat pengguna jasa layanan. Pada laporan monitoring ini direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

Oleh karena itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud. Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud.

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

BULAN MEI 2026



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG
2026**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN MEI 2026**

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 Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung
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 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 2 Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
- 3 Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 6 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 7 Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- 8 Surat Dinas dari Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung Nomor B.89/PPS.BTG/TU.110/I/2025

II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Kasmawati Nursam, S.Pi P3T Pertama	Anggota
5	Virna Margaretha Yocom AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring Dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Bulan Mei 2026 adalah sebagai berikut :

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak ada Pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	-	-	Tidak ada Pengaduan
3	Pengaduan Langsung	-	-	Tidak ada Pengaduan
4	Pengaduan melalui Media Elektronik	Pengguna Jasa	1	Lampu selasar TPI tidak menyala sehingga mengganggu aktivitas pengguna jasa

IV. KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Mei 2026 diperoleh hasil terdapat satu pengaduan dari pengguna jasa yang melaporkan bahwa lampu selasar di Tempat Pemasaran PPS Bitung padam, sehingga mengganggu aktivitas pengguna jasa

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin melalui media telepon / SMS / WA atau social Media lainnya yang secara langsung dapat digunakan langsung oleh pengguna layanan

V. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat 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.

VI. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada bulan Mei 2026 terdapat satu pengaduan dari masyarakat pengguna jasa layanan. Pada laporan monitoring ini direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan supaya laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

Oleh karena itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud. Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar pelayanan prima yang diharapkan pengguna jasa dapat terwujud.