



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN BITUNG
JALAN TANDURUSA KELURAHAN AERTEMBAGA DUA BITUNG 95526
KOTAK POS 18/Bt BITUNG 95501
TELEPON (0438) 21650, 21681 (LACAK), FAKSIMILE (0438) 31477
LAMAN sekretariat@bpppbitung.com

MEMORANDUM

NOMOR 21.a/ BPPP.BTG/TU.210/VI/2025

Yth : Sekretaris Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan
Dari : Ketua Tim Penanganan Pengaduan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung
Hal : Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Periode Semester II Tahun 2025
Tanggal : 30 Juni 2025

Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Periode Semester I Tahun 2025. Adapun hal-hal yang dapat disampaikan terkait hasil monitoring dan evaluasi antara lain:

A. Sumber Daya Manusia

Penetapan Tim Penanganan Pengaduan dilakukan melalui Keputusan Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor B. 3164 Tahun 2025 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan. Adapun daftar keanggotaan Tim Penanganan Pengaduan sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Natalia, S.St.Pi, M.Pi 19801225 200502 2 001	Kepala Balai	Ketua
2.	Sri Widiyanti, S.Pi. 19811005 20052 2 001	Kepala Subbagian Umum	Wakil Ketua

3.	Joice Christine Pandey, S.Sos 19770604 200604 2 011	Analisis SDM Aparatur	Sekretaris
4.	Mashdar Awang I. Wardhana, A.Md., S.Tr.Pi. 19820424 200502 1 002	Instruktur Terampil	Anggota
5.	Dinda Ayu Khairunnisa, A.Md.Kep. 19970219 202421 2 004	Perawat Pelaksana	Admin UPP UPT

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 2 orang petugas selaras dengan tugas jabatan dan sebanyak 3 orang petugas tidak selaras dengan tugas jabatan. Namun demikian dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di BPPP Bitung, seluruh petugas layanan telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui pelatihan Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik, dibuktikan dengan sertifikat (terlampir).

Dalam pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan seluruhnya telah mematuhi kewajiban dan larangan yang menjadi kode etik Tim Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan monitoring penanganan pengaduan selama Triwulan II telah dilaksanakan penilaian bulanan terhadap SDM yang menangani pengaduan. Kriteria penilaian meliputi profesionalisme, kerapian, kesopanan, keramahan, disiplin, dan etos kerja. Berikut daftar SDM terbaik dalam menangani pengaduan:

No	Nama	Bulan
1	Sri Widiyanti	April
2	Merlyn Manurung	Mei
3	Pungky Herlambang	Juni

B. Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang tersedia dalam penanganan pengaduan mengacu kepada kebijakan Kementerian dan terdapat penambahan saluran pengaduan dengan uraian sebagai berikut:

No	Saluran Pengaduan	Pengaduan Masyarakat
1.	Website	www.lapor.go.id
2.	Pesan singkat elektronik (SMS)	format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708

3.	Surat elektronik	pengaduan@kkp.go.id
4.	Telepon dan whatsapp	0811989011
5.	Surat nonelektronik	Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat Jenderal KKP Jalan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP di lingkungan BPPP Bitung dengan alamat Jalan Tandurusa Kelurahan Aertembaga Dua Kecamatan Aertembaga Kota Bitung, Sulawesi Utara, Indonesia
6.	Kotak Pengaduan	Pintu Masuk PTSP BPPP Bitung

Sarana dan prasarana yang paling banyak digunakan dalam penyampaian keluhan, aspirasi, permintaan informasi, konsultasi, dan pengaduan sepanjang Triwulan II tahun 2025 adalah Tatap Muka.

C. Prosedur dan Mekanisme

Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan, Tim Penanganan pengaduan mengikuti prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP Pengaduan Masyarakat Nomor 015/BPPP.BTG/SOP/TU-UM.3/2022 dengan tahapan:

1. Melakukan:
 - a. penerimaan, input dan pengelolaan melalui SPAN-LAPOR!
 - b. verifikasi awal atas pengaduan
 - c. merespon langsung pengaduan bersifat aspirasi
 - d. meneruskan kepada Admin Kementerian, jika pengaduan bukan wewenang unit kerja
2. Menerima dan mempelajari informasi/berkas pengaduan dari admin UPP Eselon I/UPT serta mendisposisikan kepada anggota TPP
3. Melakukan:
 - a. Verifikasi lanjutan atas pengaduan (kelengkapan 4W + 1H) dan pengumpulan bahan dan keterangan, apabila terdapat kekurangan informasi/data atas pengaduan, anggota TPP dapat meminta informasi/ data tambahan melalui admin
 - 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

4. Melakukan:

- a. Menerima dan menyusun jawaban atas pengaduan berdasarkan hasil telaah dan diteruskan ke Admin UPP
- b. Meneruskan pengaduan kepada Admin Kementerian apabila hasil telaah pengaduan berkadar pengawasan dan pengaduan bukan wewenang unit kerja

5. Menerima penerusan laporan hasil telaah dari Ketua TPP Eselon I/UPT

6. Melakukan:

- a. Menerima jawaban/ tindak lanjut;
- b. Menginput jawaban/tindak lanjut pengaduan ke sistem/ aplikasi SP4N-LAPOR!

Sampai dengan periode pelaporan Tim Penanganan Pengaduan telah melaksanakan sesuai ketentuan, namun masih terdapat hal yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu ketertiban dalam input data pelaporan dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

D. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

1. Berdasarkan monitoring penanganan pengaduan sampai dengan Triwulan II diketahui bahwa terdapat 5 pelaporan berupa permintaan informasi dan telah ditindaklanjuti sebanyak 5 atau (100%) dari jumlah pelaporan masuk sebanyak 5. Adapun uraian penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

No	Sumber (website, SMS, WA, tatap muka, surat, e-mail)	Kategori (permintaan informasi aspirasi/saran, pengaduan)	Subtansi	Bentuk Tindak Lanjut	Status (pending, proses, selesai)
1.	Tatap muka	Permintaan informasi	Informasi terkait kegiatan BST F 2	Sudah diinformasikan terkait kegiatan BST F 2	Selesai
2.	Tatap muka	Permintaan informasi	Informasi terkait pelaksanaan ANKAPIN III	Sudah diinformasikan terkait kegiatan Pelaksanaan ANKAPIN III	Selesai
3.	Tatap muka	Permintaan informasi	Informasi terkait pelaksanaan ANKAPIN III	Sudah diinformasikan terkait	Selesai

No	Sumber (website, SMS, WA, tatap muka, surat, e- mail)	Kategori (permintaan informasi aspirasi/saran, pengaduan)	Subtansi	Bentuk Tindak Lanjut	Status (pending, proses, selesai)
				kegiatan Pelaksanaan ANKAPIN III	
4.	Tatap muka	Permintaan informasi	Informasi Kegiatan BST	Sudah diinformasikan terkait kegiatan BST	Selesai
5.	Tatap muka	Permintaan informasi	Informasi Kegiatan BST dan Revalidasi BST	Sudah diinformasikan terkait kegiatan BST dan Revalidasi BST	Selesai

Terhadap pelaporan yang menggunakan media selain lapor.go.id telah dilakukan input data pada aplikasi SPAN-LAPOR! Sebanyak 5 permintaan informasi.

2. Laju verifikasi penanganan pengaduan 1 hari dari standar 3 hari sebagaimana ditunjukkan pada diagram berikut.
3. Laju tindak lanjut penanganan pengaduan 1 hari dari standar 5 hari sebagaimana ditunjukkan pada diagram berikut.

E. Kendala/Permasalahan

Kendala/permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pada semester II tahun 2025, yaitu masih kurangnya pemahaman pegawai terkait saluran pengaduan masyarakat seperti website LAPOR untuk menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi.

F. Saran Perbaikan

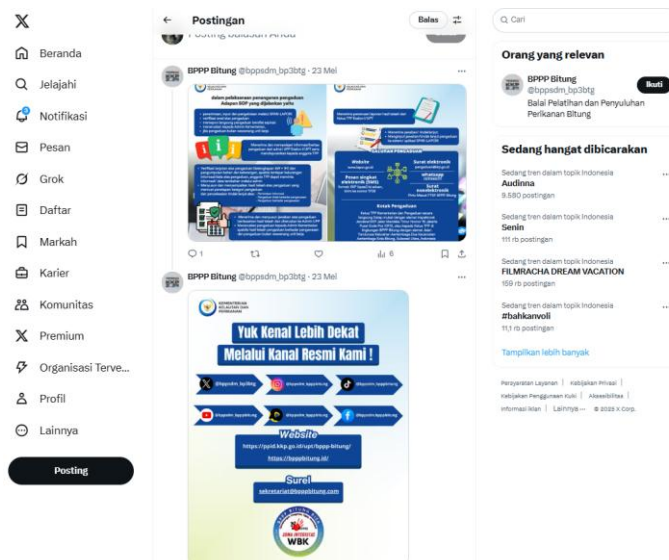
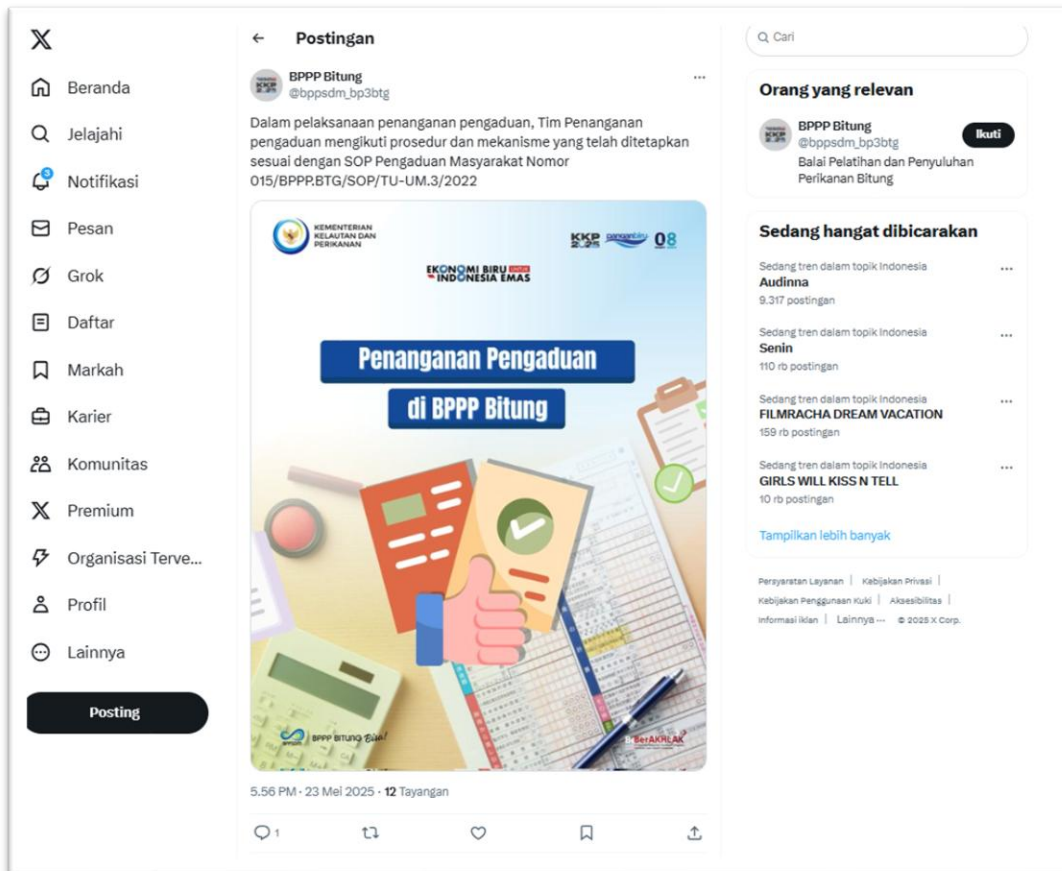
Beberapa saran perbaikan yang diperlukan dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelaksanaan rencana kerja periode selanjutnya, yaitu peningkatan sosialisasi melalui sosialisasi dan publikasi.

G. Tindak Lanjut atas Hasil Monev Periode Sebelumnya

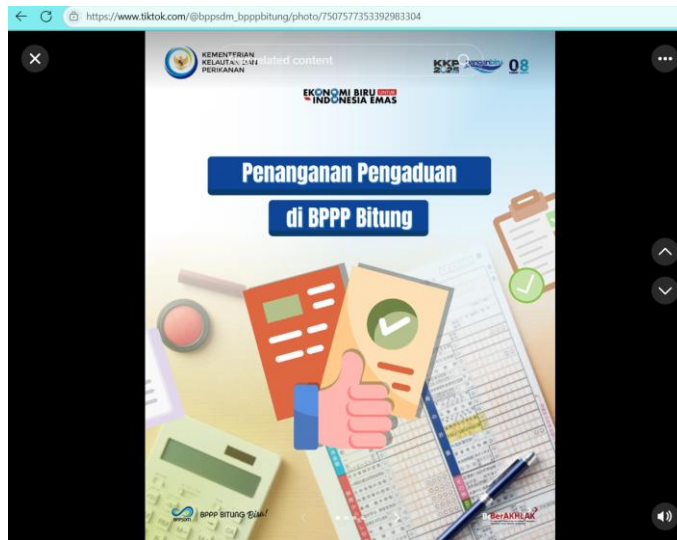
Sudah dilakukan tindak lanjut terhadap saran/rekomendasi dari hasil monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan sebelumnya yaitu peningkatan sosialisasi baik melalui media online maupun secara langsung (tatap muka). Publikasi dilakukan melalui media sosial whatsapp grup dan

instagram. Sedangkan sosialisasi dilakukan melalui apel pagi secara luring/offline dan secara daring/online dengan zoom meeting.

- Publikasi melalui sosial media (X) tanggal 23 Mei 2025.



- Publikasi melalui media sosial Tik Tok dan Instagram



Demikian penyampaian kami, atas perkenannya diucapkan terima kasih.



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Natalia

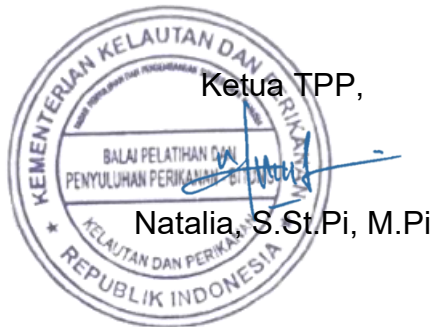
Lampiran 1. Memorandum

Nomor : 21.a/BPPP.BTG/TU.210/VI/2025

Tanggal : 30 Juni 2025

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PERIODE BULAN APRIL TAHUN 2025**

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjuti		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											



Bitung, 30 April 2025

Admin TPP

Dinda Ayu Khairunissa, A.Md., Kep.

Catatan: lampiran dibuat per bulan

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

PERIODE BULAN MEI TAHUN 2025

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#8953965	Tatap Muka	9 Mei 2025	Permintaan informasi	Informasi terkait kegiatan BST F 2	Aldjufri Makagansa,dkk	✓	✓	Sudah diinformasikan terkait pelaksanaan BST F 2	Selesai	Sudah ditindaklanjuti

Bitung, 28 Mei 2025



Ketua TPP,

Natalia, S.St.Pi, M.Pi

Admin TPP

Dinda Ayu Khairunissa, A.Md., Kep.

Catatan: lampiran dibuat per bulan

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PERIODE BULAN JUNI TAHUN 2025**

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjuti		Keterangan
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	#9018629	Tatap Muka	5 Juni 2025	Permintaan informasi	Informasi terkait kegiatan BST F 2	Maxen Salindapen, dkk	✓	✓	Sudah diinformasikan terkait pelaksanaan BST F 2	Selesai	Sudah ditindaklanjuti
2	#9018665	Tatap Muka	5 Juni 2025	Permintaan informasi	Informasi terkait kegiatan BST F 2 dan ANKAPIN III	Maxen Salindapen	✓	✓	Sudah diinformasikan terkait pelaksanaan BST F 2 dan ANKAPIN III	Selesai	Sudah ditindaklanjuti
3	#9041729	Tatap Muka	13 Juni 2025	Permintaan informasi	Informasi terkait kegiatan Upgrading SKK 60 mil ke AN KAPIN III	Steven Mananeke,dkk	✓	✓	Sudah diinformasikan terkait Upgrading SKK 60 mil ke AN KAPIN III	Selesai	Sudah ditindaklanjuti
4	#9041681	Tatap Muka	13 Juni 2025	Permintaan informasi	Informasi terkait kegiatan Upgrading SKK 60 mil ke AT KAPIN III	Servi Ganap	✓	✓	Sudah diinformasikan terkait Upgrading SKK 60 mil ke AT KAPIN III	Selesai	Sudah ditindaklanjuti

Bitung, 30 Juni 2025



Admin TPP
Dinda Khairunissa, A.Md., Kep.

Catatan: lampiran dibuat per bulan

BUKTI DUKUNG PELAKSANAAN TINDAK LANJUT ATAS HASIL MONEV PERIODE SEBELUMNYA

	Aldjufri Makagansa Dkk 9 Mei, 14:02 Android Diturup oleh Admin	9 Mei, 14:02 ★ Belum dinilai pelapor
	Terdisposisi : Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung	
	Laporan terkait pelaksanaan bst f 2	
	Kapan diadakan kembali untuk pelatihan bstf 2 di bulan april	
☐ #8953965	Tindak Lanjut 1 Komentar 0	Lainnya ▾
	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung Laporan didisposisikan ke Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung	9 Mei, 07:02
	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung untuk pelaksanaan bstf 2 di bulan april belum ad ..akan tetapi nanti di awal bulan mei tgl 3 s.d 5 mei 2025	9 Mei, 07:02
	Ubah Hapus	



Alfreda Lukas Dkk

5 Jun, 08:17
Tatap Muka
Ditutup oleh Admin

5 Jun, 08:17

★ Belum dinilai pelapor

Terdistribusi : **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung**

Laporan terkait pelaksanaan bst f 2 (Rabu, 4/6/2025)

Kapan pelaksanaan kegiatan BST F 2 diadakan dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi

#9018665

Tindak Lanjut 1
Komentar 0

Lainnya


Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung

5 Jun, 08:17

Laporan didistribusikan ke **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung** oleh **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung**


Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung

5 Jun, 08:17

pelaksanaan kegiatan bstf 2 direncanakan pada tanggal 17 s.d 19 Juni 2025, dengan persyaratan

1. fc. ktp
2. fc. kk
3. fc. akta kelahiran
4. fc. ijazah terakhir minimal sd sederajat (jika tidak ada ijazah sd bisa menggunakan surat keterangan bisa baca tulis dari kelurahan setempat)
5. membayar uang kegiatan sebesar 1.070.000 (adm dan akom selama 3 hari kegiatan)

Ubah Hapus



Servi Ganap

13 Jun, 13:47
Android
Ditutup oleh Admin

13 Jun, 13:47

★ Belum dinilai pelapor

Terdistribusi : **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung**

laporan terkait pelaksanaan ankabin III di balai

Kapan kan diadakan pelaksanaan ankabin 3 dan berapa biayanya, terima kasih

#9041681

Tindak Lanjut 1
Komentar 0

Lainnya


Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung

13 Jun, 06:47

Laporan didistribusikan ke **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung** oleh **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung**


Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung

13 Jun, 06:47

untuk pelaksanaan kegiatan masih akan di komunikasikan kembali ke team kepelautan, untuk biaya kegiatan total 1.810.000 dengan rincian 1.210.000 uang diklat dan ujian, 600.000 nya untuk akom selama 5 hari kegiatan

Ubah Hapus



Steven Mananeke Dkk 13 Jun, 14:05 Tatap Muka Ditutup oleh Admin

13 Jun, 14:05

★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung**

laporan terkait informasi kegiatan ankapin III

Persyaratan apa saja yang harus di lengkapi untuk mengikuti upgrading skk ke ankapin III

#9041729

[Tindak Lanjut 1](#)

[Komentar 0](#)

[Lainnya](#)



Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung

13 Jun, 07:05

Laporan didisposisikan ke **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung** oleh **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung**



Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Bitung

13 Jun, 07:05

persyaratan yang harus dilengkapi adalah:

1. usia peserta paling rendah 22 tahun
2. surat keterangan sehat (tidak buta warna dan berbadan sehat) ASLI
3. FC. ijazah terakhir/ min SD sederajat
4. fc. KTP, KK, Akta lahir
5. fc. sertifikat BST F II, BST KLM yang masih AKTIF
6. FC. SKK 60 Mill
7. surat keterangan berlayar minimal 2 tahun yang di syahkan oleh perusahaan (ASLI)
8. memiliki buku pelaut
9. membayar biaya pelatihan sebesar 1.810.000 (600.000 akomodasi dan 1.210.000 diklat dan ujian)

pelaksanaan selama 5 hari

[Ke Atas](#)