

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BELAWAN SEMESTER II TAHUN 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BELAWAN
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan HidayahNya sehingga laporan “penanganan pengaduan masyarakat” ini dapat diselesaikan.

Penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan bagi pegawai yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, khususnya di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan.

Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi penanganan pengaduan masyarakat di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan, serta memuat hambatan dan permasalahan yang dihadapi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.

Disadari bahwa terdapat kekurangan dalam laporan ini, maka kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhirnya atas komitmen dari semua pegawai dan para pemangku kepentingan dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di PPS Belawan, kami ucapkan terimakasih.

Belawan, 05 Januari 2025.

Kepala Pelabuhan Perikanan
Samudera Belawan



Ir. Mansur, M.M

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, Kementerian Kelautan dan Perikanan, senantiasa berkomitmen untuk mendukung pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara baik dan maksimal dalam rangka mewujudkan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan PPS Belawan.

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan atas dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan tidak terbatas pada pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban, pelanggaran larangan dan/atau maladministrasi di lingkungan Kementerian. Penanganan Pengaduan adalah kegiatan penyelesaian Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan yang mencakup dugaan pelanggaran:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelanggaran disiplin pejabat/pegawai;
3. Hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Pelaksanaan penanganan pengaduan lingkup PPS Belawan juga mencakup permintaan informasi dan aspirasi. Pelaksanaan pengaduan masyarakat dengan menerima dan menindaklanjuti setiap laporan oleh pelapor dalam hal ini adalah yang mengadu kepada tim penanganan pengaduan lingkup PPS Belawan.

II. Dasar Hukum

Sebagai dasar hukum pelaksanaan penanganan pengaduan di lingkup PPS Belawan adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56 Tahun 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 5 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.

III. Tujuan

Adapun tujuan dilaksanakannya penanganan pengaduan di lingkup PPS Belawan adalah:

1. Sebagai bahan evaluasi dalam penanganan pengaduan masyarakat lingkup PPS Belawan;
2. Meningkatkan upaya pencegahan bagi pegawai lingkup PPS Belawan atas pelanggaran sebagai berikut:
 - 1) Penyalahgunaan wewenang;
 - 2) Pelanggaran disiplin pejabat/pegawai;
 - 3) Hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
 - 4) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
 - 5) Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PPS Belawan.

IV. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini adalah kegiatan pengaduan masyarakat oleh stakeholder diantaranya meliputi:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelanggaran disiplin pejabat/pegawai;
3. Hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Penanganan pengaduan masyarakat di PPS Belawan dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap Nomor 17 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, pada tanggal 18 Maret 2024.

Dengan susunan Tim sebagai berikut:

No	Nama/ Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan	Ketua
2.	Ketua Tim Kerja Kesyahbandaran	Wakil Ketua
3.	Ketua Tim Kerja Dukungan Manajerial	Sekretaris
4.	Ketua Tim Kerja Pelayanan Usaha	Anggota
5.	Ketua Tim Kerja Tata Kelola Prasarana dan Sarana	Anggota
6.	Ketua Tim Kerja Operasional Pelabuhan	Anggota
7.	Yulian Toni, S.St.Pi, M.Si/ Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Muda/ Ahli Muda	Anggota
8.	Hikmat Juarsa, A. Md	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

Tugas dan Peran Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat antara lain:

- Menerima dan menginput pengaduan dengan menggunakan aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional menggunakan aplikasi LAPOR (SP4N LAPOR!);
- Melakukan verifikasi awal atas pengaduan;

- c. Membantu tugas TPP Kementerian, TPP DJPT, dan UPT lingkup DJPT sesuai dengan kewenangannya dalam penyelesaian pengaduan;
- d. Menginput dan mnegadministrasikan tidak lanjut penyelesaian pengaduan;
- e. Membuat laporan setiap bulan mengenai penyelesaian pengaduan kepada TPP Kementerian, TPP DJPT, dan UPT lingkuo DJPT sesduai dengan kewenangannya.

2.2. Sarana dan Prasarana

Saluran resmi Pengaduan di lingkungan Kementerian untuk Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Website dengan laman www.lapor.go.id;
- b. Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format: KKP (spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708;
- c. Surat elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id; pps.belawan@kkp.go.id
- d. Telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011;
- e. Surat non elektronik ditujukan kepada Ketua TPP Kementerian dan Pengaduan secara langsung (tatap muka) dengan alamat Inspektorat V Inspektorat Jenderal KKP Jalan Medan Merdeka Timur Nomor 16 Jakarta Pusat Kode Pos 10110, atau kepada Ketua TPP di masing-masing unit kerja Eselon I atau UPT di lingkungan Kementerian; dan/atau
- f. Kotak Pengaduan yang disediakan di Kantor Pelayanan Terpadu Syahbandar dan Kantor Utama PPS Belawan.
- g. Media Sosial Instagram @ PPS_BELAWAN, Twiter @ PPS BELAWAN, Facebook @ Pps belawan.

2.3. Mekanisme/ Prosedur

Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat secara umum dilaksanakan sesuai dengan Permen KP No. 56 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, antara lain:

- a. Menerima form pengaduan yang telah diisi oleh stakeholder;

- b. Melakukan input laporan atau pengaduan yang diterima secara langsung dari stakeholder ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!;
- c. Admin Kementerian melakukan verifikasi awal atas Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) Hari, yang meliputi:
 - 1) memeriksa kelengkapan Pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi Pengaduan, pihak yang terlibat, waktu kejadian, tempat kejadian, kronologis kejadian sampai data dukung Pengaduan yang diterima;
 - 2) mengidentifikasi subjek dan objek Pengaduan;
 - 3) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 4) menentukan kelayakan dan kelengkapan Pengaduan untuk diteruskan kepada Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT atau tidak;
 - 5) meneruskan kepada Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, atau Admin UPP UPT dan/atau direspon langsung oleh Admin Kementerian, apabila Pengaduan bersifat aspirasi;
 - 6) menyampaikan kepada pihak yang mempunyai kewenangan, apabila Pengaduan memerlukan koordinasi antarunit kerja;
 - 7) meneruskan kepada Admin Nasional, apabila Pengaduan yang diterima bukan kewenangan dan tugas Kementerian; dan
 - 8) mengoordinasikan Admin UPP Kementerian, Admin UPP Unit Kerja Eselon I, dan/atau Admin UPP UPT dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi.
- d. Jenis pengaduan masyarakat dapat dikasifikasikan menjadi beberapa kategori laporan, diantaranya:
 - 1) Permintaan Informasi
 - 2) Pengaduan Berkadar Pengawasan, yaitu:
 - ❖ Penyalahgunaan Jabatan/ Wewenang
 - ❖ Pelanggaran Disiplin Pegawai
 - ❖ Tindak Pidana Korupsi
 - ❖ Gratifikasi
 - ❖ Benturan Kepentingan

- 3) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan
- 4) Aspirasi

2.4. Hasil Penanganan Pengaduan

Selama periode Semester II tahun 2025 terdapat 4 laporan atau pengaduan masyarakat berupa aspirasi dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.4.1 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Semester II 2025

No	Tanggal diterima Pengaduan	Sumber Laporan	Uraian	Tindak Lanjut	Status/ Keterangan
1.	Juli 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
2.	Agustus 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
3.	September 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
4.	Oktober 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk,

					maupun pada SP4N LAPOR!
5.	November 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan April dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
6.	Desember 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!

Selama periode Semester II tahun 2025, tidak ada laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui Kotak Pengaduan, Media Sosial, Kontak Layanan Pengaduan maupun pada aplikasi SP4N-LAPOR!

BAB III

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Berdasarkan hasil pemantauan yang dilakukan oleh Tim penanganan pengaduan masyarakat pada Semester II tahun 2025 sebagai berikut:

3.1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Proses pembentukan tim penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap Nomor 17 Tahun 2024 tentang Tim Penanganan Pengaduan Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, pada tanggal 18 Maret 2024, dengan perwakilan dari masing-masing tim kerja yaitu:

No	Nama/ Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan	Ketua
2.	Ketua Tim Kerja Kesyahbandaran	Wakil Ketua
3.	Ketua Tim Kerja Dukungan Manajerial	Sekretaris
4.	Ketua Tim Kerja Pelayanan Usaha	Anggota
5.	Ketua Tim Kerja Tata Kelola Prasarana dan Sarana	Anggota
6.	Ketua Tim Kerja Operasional Pelabuhan	Anggota
7.	Yulian Toni, S.St.Pi, M.Si/ Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Muda/ Ahli Muda	Anggota
8.	Hikmat Juarsa, A. Md	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

Pada periode Semester II tahun 2025 belum ada penggantian admin UPP/ SP4N-LAPOR! PPS Belawan, dan admin UPP/ SP4N-LAPOR! PPS Belawan sudah melakukan input pengaduan atau laporan pada aplikasi SP4N-LAPOR!.

3.2. Sarana dan Prasarana

Saluran resmi pengaduan masyarakat di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan yang tersedia saat ini dapat diakses secara Online yaitu: Media Sosial dan Offline melalui Kotak Pengaduan.

a. Online (Media Sosial)

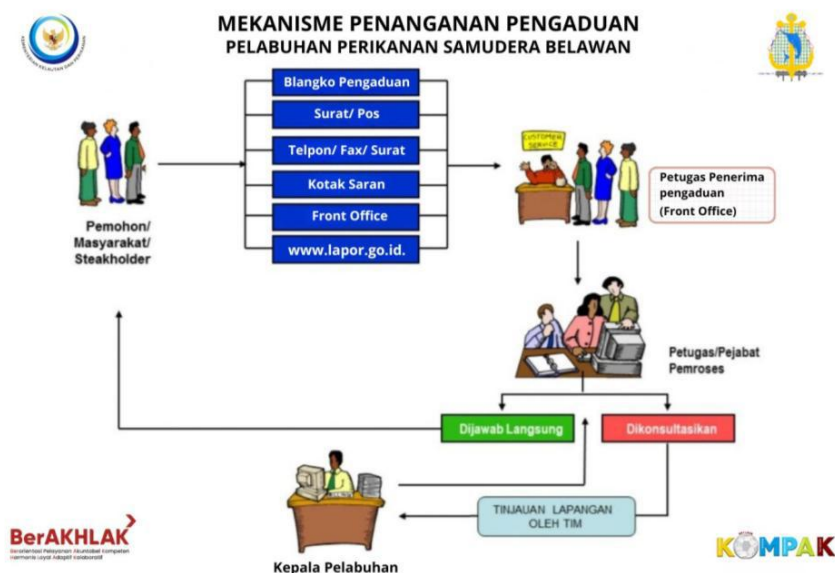
Saluran pengaduan online yang tersedia di PPS Belawan diantaranya melalui: Instagram @ PPS_BELAWAN, Twiter @ PPS BELAWAN, dan Facebook @ Pps belawan, namun kurang efektif karena para Stakeholder dan pengguna jasa kurang familiar menggunakan media sosial sebagai saluran pengaduan.

b. Offline (Kotak Pengaduan)

Saluran pengaduan Offline melalui kotak pengaduan, sudah berjalan dengan baik dan sudah dilakukan tindak lanjut setiap pengaduan yang disalurkan melalui kotak pengaduan, namun belum terekonsiliasi dengan baik antara petugas layanan dengan admin aplikasi SP4N-LAPOR!

3.3. Mekanisme/ Prosedur

Sampai dengan periode Semester II tahun 2025 mekanisme/ prosedur penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan sesuai Permen KP No. 56 Tahun 2020, adapun mekanisme pengaduan lingkup PPS Belawan dapat gambarkan sebagai berikut:



3.4. Hasil Penanganan Pengaduan

Selama periode Semester II tahun 2025 terdapat 4 (empat) laporan atau pengaduan masyarakat berupa aspirasi dengan rincian sebagai berikut:

No	Tanggal diterima Pengaduan	Sumber Laporan	Uraian	Tindak Lanjut	Status/ Keterangan
1.	Juli 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
2.	Agustus 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
3.	September 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
4.	Oktober 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
5.	November 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan

					April dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!
6.	Desember 2025	Nihil	-	-	Tidak ada pengaduan pada bulan Januari dari kotak masuk, maupun pada SP4N LAPOR!

Selama periode Semester II tahun 2025, tidak ada laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui Kotak Pengaduan, Media Sosial, Kontak Layanan Pengaduan maupun pada aplikasi SP4N-LAPOR!

BAB IV

KESIMPULAN, SARAN DAN TINDAK LANJUT

4.1. Kesimpulan

1. Selama periode Semester II tahun 2025, admin UPP/ SP4N-LAPOR! tidak menerima pengaduan dari Masyarakat maupun dari pengguna jasa melalui saluran yang telah tersedia, baik dari melalui Kotak Pengaduan, Media Sosial, Kontak Layanan Pengaduan maupun pada aplikasi SP4N-LAPOR!, sehingga pengaduan pada semester II tahun 2025 dilaporkan Nihil.
2. Sudah dilakukan sesuai SOP dalam penanganan pengaduan masyarakat lingkup PPS Belawan.
3. Sudah dilakukan rekonsiliasi data pengaduan/laporan antara petugas layanan dengan admin aplikasi SP4N-LAPOR!, namun perlunya koordinasi terus menerus agar pengaduan terus dapat dilayani dengan baik.

4.2. Saran

1. Admin SP4N-LAPOR! mengelola seluruh pengaduan/laporan melalui saluran yang ada baik berupa informasi ataupun aspirasi kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!
2. Perlu adanya inovasi penanganan pengaduan Masyarakat lingkup PPS Belawan agar pengaduan dapat tersalurkan dengan baik.
3. Melakukan rekonsiliasi data pengaduan/laporan terus menerus antara petugas layanan dengan admin aplikasi SP4N-LAPOR! agar pengaduan Masyarakat tidak terlewatkan untuk ditindaklanjuti.

4.3. Tindak Lanjut

Perkembangan tindak lanjut atas saran periode sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Admin SP4N-LAPOR! Sudah menginput seluruh pengaduan/laporan melalui saluran yang ada dan memasukkan kedalam SP4N-LAPOR! secara manual.
2. Mekanisme penanganan pengaduan Masyarakat lingkup PPS Belawan sudah dijalankan perlu dilakukan lagi peningkatan.
3. Perlunya melakukan rekonsiliasi data pengaduan/laporan antara petugas layanan dengan admin aplikasi SP4N-LAPOR! secara terus menerus.