



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

Mekanisme PENGADUAN BPPP BITUNG



BPPP BITUNG *Bisa!*

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



PROSEDUR DAN MEKANISME

Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan, Tim Penanganan pengaduan mengikuti prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan dengan tahapan:



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



Menerima dan mempelajari informasi/berkas pengaduan dari admin UPP

Eselon I/UPT serta mendisposisikan kepada anggota TPP



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





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



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

6. Melakukan:

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





KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SALURAN

Pengaduan Masyarakat

1. Saluran Pengaduan Masyarakat
 - Website www.lapor.go.id
 - Website WBS KKP wbs.kkp.go.id
2. 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
3. Kotak Pengaduan Pintu Masuk dan ruang bagian pengaduan PTSP BPPP Bitung (Jl. Tandurusa, Kel. Aertembaga Dua, Kota Bitung)

