



LAPORAN

IMPLEMENTASI, TINDAK LANJUT, SERTA MONEV ATAS

PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I 2025

Disusun Oleh:
WAHYU FURQAN

Dipersembahkan Untuk:
TIM 5 WBK PPN KWANDANG



PPN KWANDANG



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan HidayahNya sehingga laporan Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat ini dapat diselesaikan.

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan untuk menampung aspirasi masyarakat untuk turut andil dalam perwujudan PPN Kwandang untuk menjadi lebih baik.

Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang, 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 Pengaduan Masyarakat di PPN Kwandang, kami ucapkan terima kasih.

Kwandang, 01 April 2025
Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Kwandang

Wahyu Furqan, S.Pi

BAB I

PENDAHULUAN

I Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwardang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, Kementerian Kelautan dan Perikanan, senantiasa berkomitmen untuk mendukung pelaksanaan Whistle Blowing System (WBS) secara baik dan maksimal dalam rangka mewujudkan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Lingkungan PPN Kwardang.

Pengaduan adalah salah satu bentuk pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pegawai dari internal suatu instansi yang mencakup dugaan pelanggaran:

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

Pelaksanaan Pengaduan masyarakat adalah dengan menerima dan menindaklanjuti setiap laporan oleh pelapor dalam hal ini adalah yang mengadu oleh Tim Penanganan Pengaduan lingkup PPN Kwardang. Pihak yang mengadu adalah stakeholder yang merasa kurang nyaman terhadap suatu kejadian pada pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

II. Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 20 tahun 2001 tentang Perubahan atas undang-undang No.31 tahun 1999 tentang pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
2. Undang-Undang No. 28 tahun. 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme
3. Undang-Undang No. 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban

4. Instruksi Presiden RI No. 5 tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara
6. Peraturan Menteri Kelautan Nomor: 44/PERMEN-KP/ 2018 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.
7. Peraturan Menteri Kelautan Nomor: 56/PERMEN-KP/ 2020 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

III. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat lingkup PPN Kwandang
2. Meningkatkan upaya pencegahan bagi pegawai lingkup PPN Kwandang atas pelanggaran sebagai berikut:
 - 1) penyalahgunaan wewenang;
 - 2) pelanggaran disiplin pejabat/pegawai; dan/atau
 - 3) hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat
 - 4) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme,
3. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PPN Kwandang.

IV. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup laporan ini adalah kegiatan pengaduan oleh stakeholder PPN Kwandang dan dugaan pelanggaran meliputi:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelanggaran disiplin pejabat/pegawai; dan/atau
3. Hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat
4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme, di lingkungan PPN Kwandang

V. Sarana Pengaduan

Pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang pengaduan oleh masyarakat dapat *disubmit* melalui :

1. Kotak Pengaduan
2. Website www.lapor.go.id
3. Aplikasi e-lapor
4. Nomor WA 085766071279/085869839680
5. Kontak pegawai pelayanan jasa terkait
6. E-mail ppnkwandang@kkp.go.id

VI. Mekanisme Pengaduan

Mekanisme pengaduan masyarakat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang terlampir pada lampiran.

VII.SDM Penanganan Pengaduan

Tim SDM penanganan pengaduan masyarakat di PPN Kwandang sudah ditunjuk melalui SK Tim WBK PPN Kwandang Nomor 199 Tahun 2024 Tentang Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di Lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang. Pada SK tersebut telah dibentuk Tim Penguatan Pengawasan PPN Kwandang yang beranggotakan 5 orang.

BAB II

TINDAK LANJUT SARAN DAN EVALUASI LAPORAN SEBELUMNYA

Sebagai tindak lanjut saran dan evaluasi dari laporan Pengaduan Triwulan I Tahun 2025 tentang :

1. Melakukan penyusunan surat perintah Kepala Pelabuhan terkait TIM Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025
2. Melakukan penyusunan rencana kerja Tim Penanganan Pengaduan
3. Melakukan sosialisasi saluran media pengaduan

Maka, pada periode Bulan Januari 2024 ini telah dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Telah dilakukannya pembuatan surat perintah Kepala Pelabuhan terkait TIM Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025
2. Telah dilakukannya pembuatan rencana kerja Tim Penanganan Pengaduan
3. Telah dilakukannya sosialisasi saluran media penanganan pengaduan
4. Telah dilakukannya pembuatan jadwal piket penanganan pengaduan

BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN

Pada Bulan Triwulan I tahun 2025, TIM Penguatan Pengawasan WBK PPN Kwandang pada bidang penanganan masyarakat telah melakukan beberapa kegiatan :

1. Pembuatan Surat Perintah TIM Pengaduan Masyarakat Lingkup PPN Kwandang sebagai dasar pelaksanaan kegiatan



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG**
JALAN PELABUHAN KWANDANG DESA KATIALADA
KEC. KWANDANG KAB. GORONTALO UTARA 96252
TELEPON (0442) – 310512, Fax (0442) – 310512
LAMAR www.kkp.go.id SUREL : ppnkwandang@kkp.go.id

SURAT PERINTAH
NOMOR B.247/PPN.KWD/OT.710/I/2024

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui nilai pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang terhadap masyarakat nelayan sekitar dan pengguna pelabuhan perikanan, maka dipandang perlu untuk menunjuk Tim Penanganan Pengaduan Publik pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang Tahun 2024;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Surat Perintah Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang tentang Tim Penanganan Pengaduan Publik;
- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 tahun 2004 tentang Perikanan;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhanan Perikanan;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 66/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Tangkap;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

4

Lampiran Surat Perintah
Nomor : B.247/PPN.KWD/OT.710/I/2024
Tanggal : 26 Januari 2024

TIM PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG TAHUN 2024

No	Nama	Jabatan Dalam Tim
1	Wahyu Furqan, S.Pi	Ketua
2	Ratih Mustika Sari	Sekretaris
3	Hamid R. Jala, A.Md, S.Pi	Anggota
4	Muh. Anas, S.Tr.Pi	Anggota
5	Rikhi Yono Kesek	Anggota

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Kwandang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Yanwar Amri Yasman

2. Telah dilakukannya pembuatan rencana kerja Tim Penanganan Pengaduan

[illegible]

3. Telah dilakukannya sosialisasi saluran media penanganan pengaduan



4. Telah dilakukannya pembuatan jadwal piket penanganan pengaduan



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG**

JALAN PELABUHAN KWANDANG DESA KATIALADA
KECAMATAN KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA 96252
TELEPON (0442) – 310512, FAXMILE (0442) – 310512
LAMAR www.kkp.go.id SUREL : ppnkwandang@kkp.go.id

PENGUMUMAN
NOMOR B.565/PPN.KWD/KP.750/III/2025

TENTANG
PENETAPAN JADWAL PETUGAS PENERIMA PENGADUAN

Dalam rangka penerimaan pengaduan pada ruang pengaduan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang. Berikut merupakan penetapan petugas penerima pengaduan beserta hari dan jam pelayanan pengaduan :

NO	NAMA PETUGAS	HARI	JAM PELAYANAN	KETERANGAN
1.	Ratih Mustika Sari	Senin - Selasa	08.00 – 16.00 WITA	Tatap Muka
2	Rikhi Yono Kesek			
3	Irvan Wahab Daud			
4	Andriyanto Yusuf			
5	Wahyu Furqan	Rabu - Jumat		
6	Hamid Jala			
7	Fandy Yusuf			
8	Alfian Umuri			

Untuk pelayanan pengaduan dihari sabtu – minggu atau libur nasional dilakukan melalui media sebagai berikut :

1.	Telepon dan <i>whatsapp</i> dengan nomor 082323177794;
2.	email : ppnkwandang@kkp.go.id ;
3.	Surat non elektronik ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dengan alamat : Jl. Pelabuhan Kwandang, Desa Katialada, Kec. Kwandang, Kab. Gorontalo Utara, 96252;
4.	Kotak pengaduan yang tersedia di Pos Pelayanan Terpadu.

Demikian disampaikan, untuk dapat dilaksanakan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kwandang, 27 Maret 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Kwandang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Pengaduan masyarakat baik pengaduan masyarakat yang bersifat umum maupun *Whistle Blowing System* dapat diakses oleh pegawai dan masyarakat melalui laman:

1. <http://www.lapor.go.id>
2. <http://www.pengaduan.kkp.go.id>

Selain media elektronik, pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Tim Penanganan Pengaduan PPN Kwandang atau melalui media pengaduan seperti kotak pengaduan, SMS Pengaduan pada Nomor: 085766071279/085869839680, melalui Email Pengaduan: ppnkwandang@kkp.go.id

Pengaduan sekurang-kurangnya memenuhi unsur sebagai berikut:

- 1) **What:** Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
- 2) **Where:** Dimana perbuatan tersebut dilakukan.
- 3) **When:** Kapan perbuatan tersebut dilakukan.
- 4) **Who:** Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
- 5) **How:** Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb.)

Berikut rekapitulasi pelaporan Pengaduan Pada PPN Kwandang Periode Bulan Januari 2024

No.	Media Pelaporan	Nama Pelapor	Tanggal	Jenis Tindakan atau Dugaan Pelanggaran yang Dilaporkan	Tindak lanjut Laporan
1	Tatap muka	Simin	09 Maret 2025	Perlu dilakukannya penataan Box/Gabus ikan yang berada di dalam dan Di luar TPI Higienis	Melakukan kordinasi dengan Timja TKPU tentang penataan BOX Ikan di TPI Higienis
2	Tatap muka	Hendra	09 Maret 2025	Kondisi di dalam TPI Higienis malam hari ketika ada pengepakan ikan kurang terang	Melakukan kordinasi dengan Timja TKPU tentang pergantian lampu penerangan di TPI Higienis
3	Tatap muka	Irfan	09 Maret 2025	Atap dermaga bongkar sekitaran TPI Higienis sudah banyak yang bolong sehingga diperlukan perbaikan	Melakukan kordinasi dengan Timja TKPU tentang pergantian Seng di TPI Higienis

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi penerapan Pengaduan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwardang pada Triwulan I Tahun 2025 terdapat 3 pengaduan yang tercatat. Pada periode awal triwulan ini juga telah dilakukan pembuatan surat perintah TIM Penanganan pengaduan, penyusunan jadwal rencana kerja serta piket petugas pengaduan, sosialisasi media dan saluran pengaduan.

II. Saran

Rendahnya pengaduan masyarakat melalui jalur pengaduan yang tersedia mengindikasikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan telah memenuhi ekspektasi stakeholders atau rendahnya keinginan dan pemahaman stakeholders dalam rangka melaporkan pengaduan yang terjadi. Oleh karena itu disarankan, pada periode selanjutnya dilakukan beberapa hal berikut :

1. Sosialisasi melalui banner/ X banner jalur pengaduan masyarakat di area yang dekat dengan stakeholder.
2. Sosialisasi terkait pemahaman kepada para pengguna jasa di Pelabuhan tentang mekanisme pengaduan masyarakat

Lampiran



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG

JALAN PELABUHAN KWANDANG DESA KATIALADA
KEC. KWANDANG KAB. GORONTALO UTARA. 96252
TELEPON (0442) – 310512, Fax (0442) – 310512
LAMAM www.kkp.go.id SUREL : ppnkwandang@kkp.go.id

SURAT PERINTAH
NOMOR B.247/PPN.KWD/OT.710/I/2024

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui nilai pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang terhadap masyarakat nelayan sekitar dan pengguna pelabuhan perikanan, maka dipandang perlu untuk menunjuk Tim Penanganan Pengaduan Publik pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang Tahun 2024;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Surat Perintah Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang tentang Tim Penanganan Pengaduan Publik;
- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 tahun 2004 tentang
3. Perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhanan Perikanan;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 66/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Tangkap;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor : 13/MEN-SJ/KP.430/XII/2019 tentang pemberentian dan pengangkatan dalam jabatan administrator setara eselon III di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Memberi Perintah

Kepada : Daftar Terlampir

- Untuk :
1. Melakukan Koordinasi Penanganan Pengaduan dengan TPP Unit Kerja Eselon I dan TPP UPT;
 2. Memberikan respon awal terhadap penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 3. Memantau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 4. Melakukan komunikasi, koordinasi, dan pemberian informasi penyelesaian Pengaduan sesuai kewenangannya;
 5. Menerima pengaduan untuk disampaikan kepada Admin Kementerian;
 6. Melakukan verifikasi lanjutan atas Pengaduan;
 7. Melakukan telaah atas Pengaduan yang diterima;
 8. Mengumpulkan bahan dan keterangan yang relevan dengan Pengaduan;
 9. Mengumpulkan bahan telaah dan pengumpulan bahan dan keterangan dalam bentuk rekomendasi tindak lanjut penyelesaian Pengaduan kepada Inspektur Jenderal;
 10. Menyiapkan format pelaporan Penanganan Pengaduan tingkat UPP Kementerian, UPP Unit Kerja Eselon I, UPP UPT, dan format kompilasi tingkat Unit Kerja Eselon I;
 11. Membuat Laporan penyelesaian Pengaduan secara berkala 1 (satu) kali setiap bulan kepada Inspektur Jenderal.

Surat Perintah ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2024, dan apabila ternyata terdapat perubahan atau kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kwandang, 26 Januari 2024

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Kwandang,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Yanwar Amri Yasman

Lampiran Surat Perintah

Nomor : B.247/PPN.KWD/OT.710/I/2024

Tanggal : 26 Januari 2024

**TIM PENANGANAN PENGADUAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN
NUSANTARA KWANDANG TAHUN 2024**

No	Nama	Jabatan Dalam Tim
1	Wahyu Furqan, S.Pi	Ketua
2	Ratih Mustika Sari	Sekretaris
3	Hamid R. Jala, A.Md, S.Pi	Anggota
4	Muh. Anas, S.Tr.Pi	Anggota
5	Rikhi Yono Kesek	Anggota

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Kwandang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Yanwar Amri Yasman



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG

JALAN PELABUHAN KWANDANG DESA KATIALADA
KECAMATAN KWANDANG KABUPATEN GORONTALO UTARA 96252
TELEPON (0442) – 310512, FAXMILE (0442) – 310512
LAMAN www.kkp.go.id SUREL : ppnkwandang@kkp.go.id

PENGUMUMAN
NOMOR B.565/PPN.KWD/KP.750/III/2025

TENTANG
PENETAPAN JADWAL PETUGAS PENERIMA PENGADUAN

Dalam rangka penerimaan pengaduan pada ruang pengaduan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang. Berikut merupakan penetapan petugas penerima pengaduan beserta hari dan jam pelayanan pengaduan :

NO	NAMA PETUGAS	HARI	JAM PELAYANAN	KETERANGAN
1.	Ratih Mustika Sari	Senin - Selasa	08.00 – 16.00 WITA	Tatap Muka
2	Rikhi Yono Kesek			
3	Irvan Wahab Daud			
4	Andriyanto Yusuf			
5	Wahyu Furqan	Rabu - Jumat		
6	Hamid Jala			
7	Fandy Yusuf			
8	Alfian Umuri			

Untuk pelayanan pengaduan dihari sabtu – minggu atau libur nasional dilakukan melalui media sebagai berikut :

1.	Telepon dan <i>whatsapp</i> dengan nomor 082323177794;
2.	email : ppnkwandang@kkp.go.id ;
3.	Surat non elektronik ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dengan alamat : Jl. Pelabuhan Kwandang, Desa Katialada, Kec. Kwandang, Kab. Gorontalo Utara, 96252;
4.	Kotak pengaduan yang tersedia di Pos Pelayanan Terpadu.

Demikian disampaikan, untuk dapat dilaksanakan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kwandang, 27 Maret 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Kwandang,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Yanwar Amri Yasman



**TIM PENGUATAN
PENGAWASAN WBK PPN
KWANDANG**

*Implementasi, tindak lanjut
serta money*

LAPORAN PENGADUAN

MASYARAKAT

TRIWULAN II 2025

Disusun oleh

WAHYU FURQAN



BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan HidayahNya sehingga laporan Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat ini dapat diselesaikan.

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan untuk menampung aspirasi masyarakat untuk turut andil dalam perwujudan PPN Kwandang untuk menjadi lebih baik.

Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang, 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 Pengaduan Masyarakat di PPN Kwandang, kami ucapkan terima kasih.

Kwandang, 20 Juli 2025
Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Kwandang

Wahyu Furqan, S.Pi

BAB I

PENDAHULUAN

I Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwardang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, Kementerian Kelautan dan Perikanan, senantiasa berkomitmen untuk mendukung pelaksanaan Whistle Blowing System (WBS) secara baik dan maksimal dalam rangka mewujudkan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Lingkungan PPN Kwardang.

Pengaduan adalah salah satu bentuk pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pegawai dari internal suatu instansi yang mencakup dugaan pelanggaran:

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

Pelaksanaan Pengaduan masyarakat adalah dengan menerima dan menindaklanjuti setiap laporan oleh pelapor dalam hal ini adalah yang mengadu oleh Tim Penanganan Pengaduan lingkup PPN Kwardang. Pihak yang mengadu adalah stakeholder yang merasa kurang nyaman terhadap suatu kejadian pada pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

II. Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 20 tahun 2001 tentang Perubahan atas undang-undang No.31 tahun 1999 tentang pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
2. Undang-Undang No. 28 tahun. 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme
3. Undang-Undang No. 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban

4. Instruksi Presiden RI No. 5 tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara
6. Peraturan Menteri Kelautan Nomor: 44/PERMEN-KP/ 2018 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.
7. Peraturan Menteri Kelautan Nomor: 56/PERMEN-KP/ 2020 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

III. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat lingkup PPN Kwandang
2. Meningkatkan upaya pencegahan bagi pegawai lingkup PPN Kwandang atas pelanggaran sebagai berikut:
 - 1) penyalahgunaan wewenang;
 - 2) pelanggaran disiplin pejabat/pegawai; dan/atau
 - 3) hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat
 - 4) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme,
3. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PPN Kwandang.

IV. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup laporan ini adalah kegiatan pengaduan oleh stakeholder PPN Kwandang dan dugaan pelanggaran meliputi:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelanggaran disiplin pejabat/pegawai; dan/atau
3. Hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat
4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme, di lingkungan PPN Kwandang

V. Sarana Pengaduan

Pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang pengaduan oleh masyarakat dapat *disubmit* melalui :

1. Kotak Pengaduan
2. Website www.lapor.go.id
3. Aplikasi e-lapor
4. Nomor WA 085766071279/085869839680
5. Kontak pegawai pelayanan jasa terkait
6. E-mail ppnkwandang@kkp.go.id

VI. Mekanisme Pengaduan

Mekanisme pengaduan masyarakat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang terlampir pada lampiran.

VII. SDM Penanganan Pengaduan

Tim SDM penanganan pengaduan masyarakat di PPN Kwandang sudah ditunjuk melalui SK Tim WBK PPN Kwandang Nomor 199 Tahun 2024 Tentang Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di Lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang. Pada SK tersebut telah dibentuk Tim Penguatan Pengawasan PPN Kwandang yang beranggotakan 5 orang.

BAB II

TINDAK LANJUT SARAN DAN EVALUASI LAPORAN SEBELUMNYA

Sebagai tindak lanjut saran dan evaluasi dari laporan Pengaduan Triwulan 2 Tahun 2025 tentang :

1. Sosialisasi melalui banner/ X banner jalur pengaduan masyarakat di area yang dekat dengan stakeholder
2. Sosialisasi terkait pemahaman kepada para pengguna jasa di Pelabuhan tentang mekanisme pengaduan

Maka, pada periode Triwulan 2 Tahun 2025 ini telah dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Telah dilakukannya Sosialisasi melalui banner/ X banner jalur pengaduan masyarakat di area yang dekat dengan *stakeholder*
2. Telah dilakukannya Sosialisasi terkait pemahaman kepada para pengguna jasa di Pelabuhan tentang mekanisme

BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN

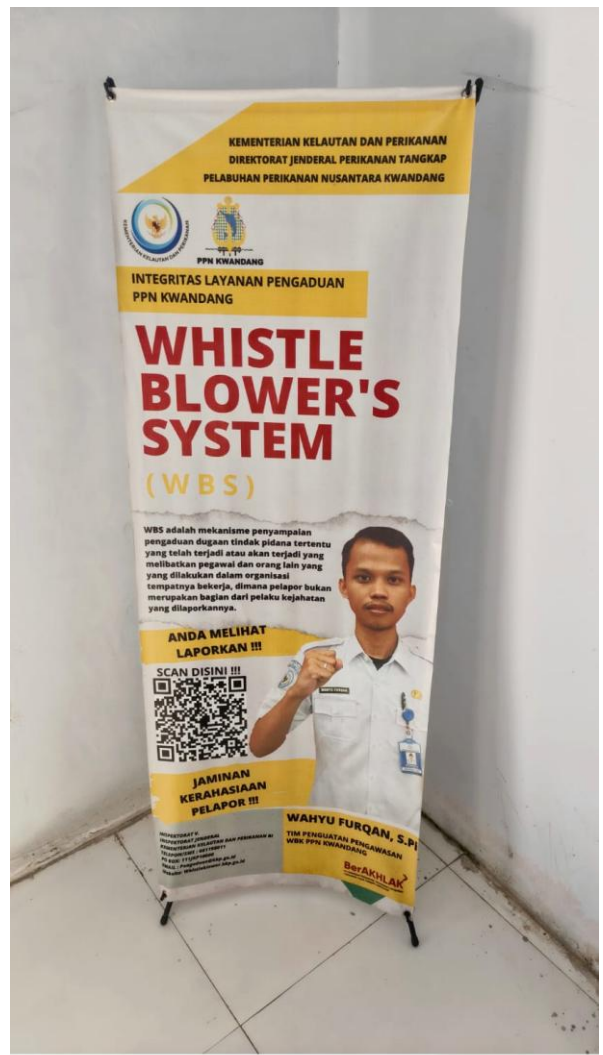
Pada Bulan Triwulan 2 tahun 2025, TIM Penguatan Pengawasan WBK PPN Kwandang pada bidang penanganan masyarakat telah melakukan beberapa kegiatan :

1. Telah dilakukannya Sosialisasi melalui banner/ X banner jalur pengaduan masyarakat di area yang dekat dengan *stakeholder*



CAMON 40 Pro 5G

23mm f/1.8 1/100s ISO160



CAMON 40 Pro 5G

23mm f/1.8 1/100s ISO57

2. Telah dilakukannya sosialisasi melalui media sosial saluran media penanganan pengaduan



Pengaduan masyarakat baik pengaduan masyarakat yang bersifat umum maupun *Whistle Blowing System* dapat diakses oleh pegawai dan masyarakat melalui laman:

1. <http://www.lapor.go.id>
2. <http://www.pengaduan.kkp.go.id>

Selain media elektronik, pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Tim Penanganan Pengaduan PPN Kwandang atau melalui media pengaduan seperti kotak pengaduan, SMS Pengaduan pada Nomor: 085766071279/085869839680, melalui Email Pengaduan: ppnkwandang@kkp.go.id

Pengaduan sekurang-kurangnya memenuhi unsur sebagai berikut:

- 1) **What:** Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
- 2) **Where:** Dimana perbuatan tersebut dilakukan.
- 3) **When:** Kapan perbuatan tersebut dilakukan.
- 4) **Who:** Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
- 5) **How:** Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb.)

Berikut rekapitulasi pelaporan Pengaduan Pada PPN Kwandang Periode Bulan Januari 2024

No.	Media Pelaporan	Nama Pelapor	Tanggal	Jenis Tindakan atau Dugaan Pelanggaran yang Dilaporkan	Tindak lanjut Laporan
1					
2					
3					

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi penerapan Pengaduan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang pada Triwulan 2 Tahun 2025 tidak pengaduan yang tercatat. Pada periode awal Triwulan 2 ini juga telah dilakukan sosialisasi media dan saluran pengaduan.

II. Saran

Rendahnya pengaduan masyarakat melalui jalur pengaduan yang tersedia mengindikasikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan telah memenuhi ekspektasi stakeholders atau rendahnya keinginan dan pemahaman stakeholders dalam rangka melaporkan pengaduan yang terjadi. Oleh karena itu disarankan, pada periode selanjutnya dilakukan beberapa hal berikut :

1. Memaksimalkan kembali informasi sarana pengaduan yang ada di media sosial
2. Mendidaklanjuti pengaduan yang diterima pada aplikasi SPAN LAPOR

2025

LAPORAN

PENGADUAN

MASYARAKAT

TRIWULAN 3

Disusun oleh
WAHYU FURQAN



pengaduan.kkp.go.id



085766071279



TIM PENGUATAN
PENGAWASAN WBK
PPN KWANDANG



PENGADUAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Taufik dan HidayahNya sehingga laporan Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat ini dapat diselesaikan.

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan untuk menampung aspirasi masyarakat untuk turut andil dalam perwujudan PPN Kwandang untuk menjadi lebih baik.

Laporan ini disusun dalam rangka memberikan informasi tentang pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang, 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 Pengaduan Masyarakat di PPN Kwandang, kami ucapkan terima kasih.

Kwandang, 18 Oktober 2025
Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Kwandang

Wahyu Furqan, S.Pi

BAB I

PENDAHULUAN

I Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwardang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, Kementerian Kelautan dan Perikanan, senantiasa berkomitmen untuk mendukung pelaksanaan Whistle Blowing System (WBS) secara baik dan maksimal dalam rangka mewujudkan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Lingkungan PPN Kwardang.

Pengaduan adalah salah satu bentuk pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pegawai dari internal suatu instansi yang mencakup dugaan pelanggaran:

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

Pelaksanaan Pengaduan masyarakat adalah dengan menerima dan menindaklanjuti setiap laporan oleh pelapor dalam hal ini adalah yang mengadu oleh Tim Penanganan Pengaduan lingkup PPN Kwardang. Pihak yang mengadu adalah stakeholder yang merasa kurang nyaman terhadap suatu kejadian pada pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

II. Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 20 tahun 2001 tentang Perubahan atas undang-undang No.31 tahun 1999 tentang pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
2. Undang-Undang No. 28 tahun. 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme
3. Undang-Undang No. 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban

4. Instruksi Presiden RI No. 5 tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara
6. Peraturan Menteri Kelautan Nomor: 44/PERMEN-KP/ 2018 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.
7. Peraturan Menteri Kelautan Nomor: 56/PERMEN-KP/ 2020 tentang Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

III. Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat lingkup PPN Kwandang
2. Meningkatkan upaya pencegahan bagi pegawai lingkup PPN Kwandang atas pelanggaran sebagai berikut:
 - 1) penyalahgunaan wewenang;
 - 2) pelanggaran disiplin pejabat/pegawai; dan/atau
 - 3) hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat
 - 4) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme,
3. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PPN Kwandang.

IV. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup laporan ini adalah kegiatan pengaduan oleh stakeholder PPN Kwandang dan dugaan pelanggaran meliputi:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelanggaran disiplin pejabat/pegawai; dan/atau
3. Hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat
4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme, di lingkungan PPN Kwandang

V. Sarana Pengaduan

Pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang pengaduan oleh masyarakat dapat *disubmit* melalui :

1. Kotak Pengaduan
2. Website www.lapor.go.id
3. Aplikasi e-lapor
4. Nomor WA 085766071279/085869839680
5. Kontak pegawai pelayanan jasa terkait
6. E-mail ppnkwandang@kkp.go.id

VI. Mekanisme Pengaduan

Mekanisme pengaduan masyarakat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang terlampir pada lampiran.

VII. SDM Penanganan Pengaduan

Tim SDM penanganan pengaduan masyarakat di PPN Kwandang sudah ditunjuk melalui SK Tim WBK PPN Kwandang Nomor 199 Tahun 2024 Tentang Tim Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi di Lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang. Pada SK tersebut telah dibentuk Tim Penguatan Pengawasan PPN Kwandang yang beranggotakan 5 orang.

BAB II

TINDAK LANJUT SARAN DAN EVALUASI LAPORAN SEBELUMNYA

Sebagai tindak lanjut saran dan evaluasi dari laporan Pengaduan Triwulan 2 Tahun 2025 tentang :

1. Memaksimalkan kembali informasi sarana pengaduan yang ada di media memaksimalkan
2. Sosialisasi Menindaklanjuti pengaduan yang diterima pada aplikasi SPAN LAPOR

Maka, pada periode Triwulan 3 Tahun 2025 ini telah dilakukan tindaklanjut sebagai berikut :

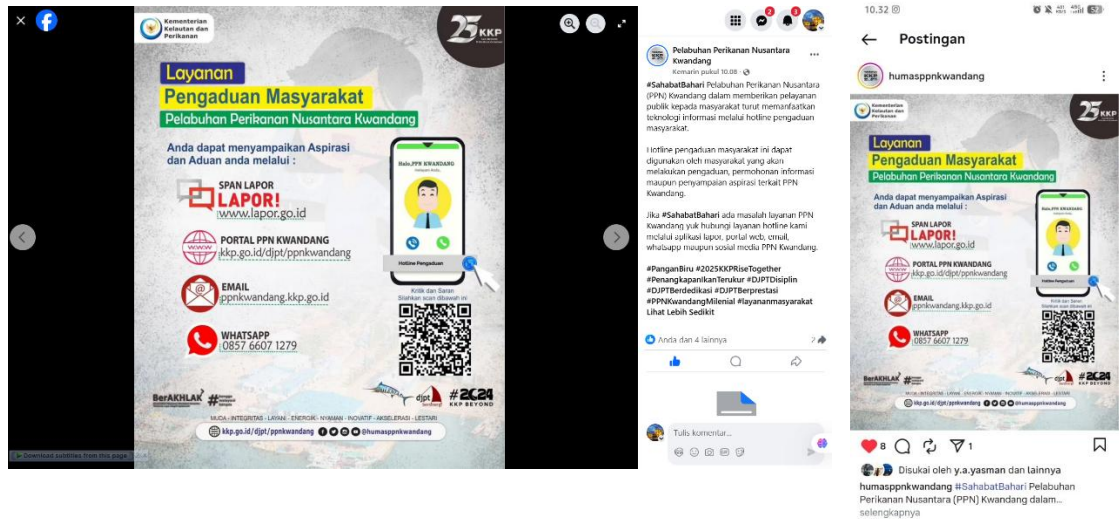
1. Telah dilakukannya Sosialisasi sarana pengaduan melalui media sosial dan tatap muka
2. Telah dilakukannya Menindaklanjuti pengaduan yang diterima pada aplikasi SPAN LAPOR .

BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN

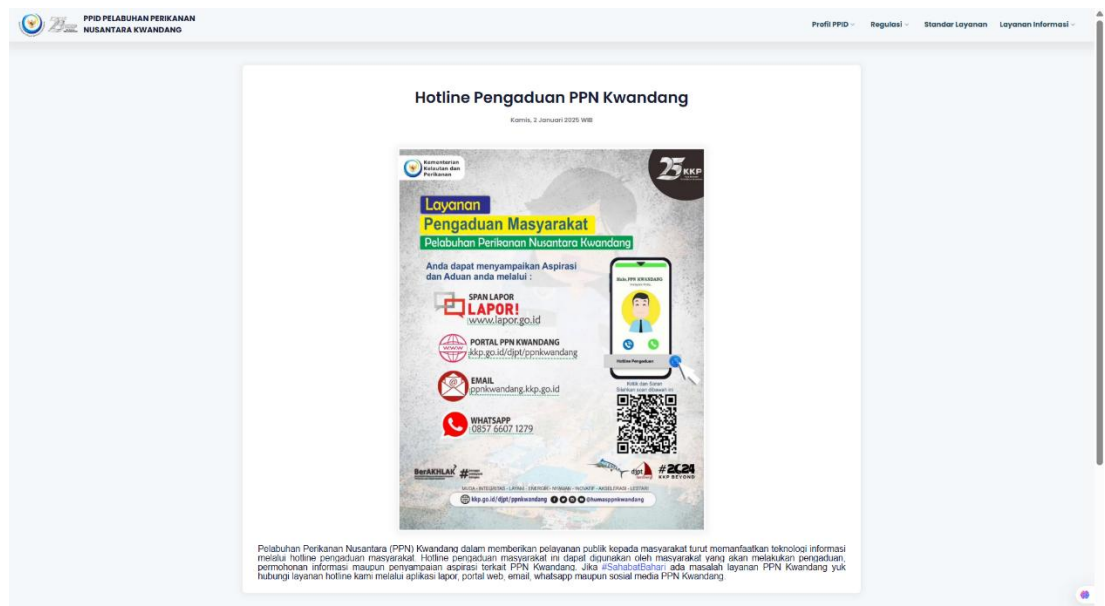
Pada Bulan Triwulan 3 tahun 2025, TIM Penguatan Pengawasan WBK PPN Kwandang pada bidang penanganan masyarakat telah melakukan beberapa kegiatan :

1. Telah dilakukannya Sosialisasi sarana pengaduan melalui media sosial dan tatap muka

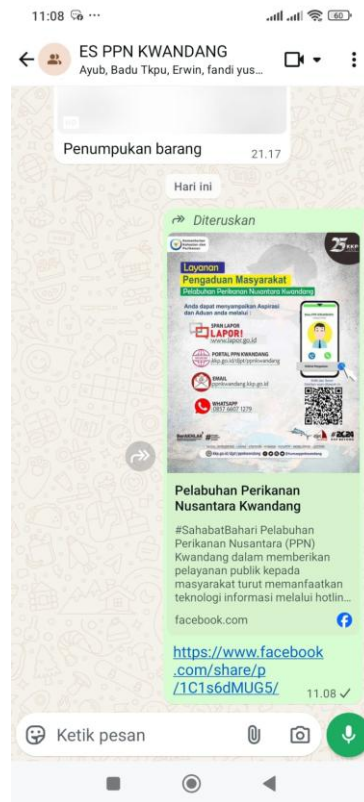
a. Sosialisasi Sarana Pengaduan melalui Facebook dan Instagram



b. Sosialisasi Sarana Pengaduan melalui Website



c. Sosialisasi Media Pengaduan Melalui Whatsapp Grup Pelaku Usaha

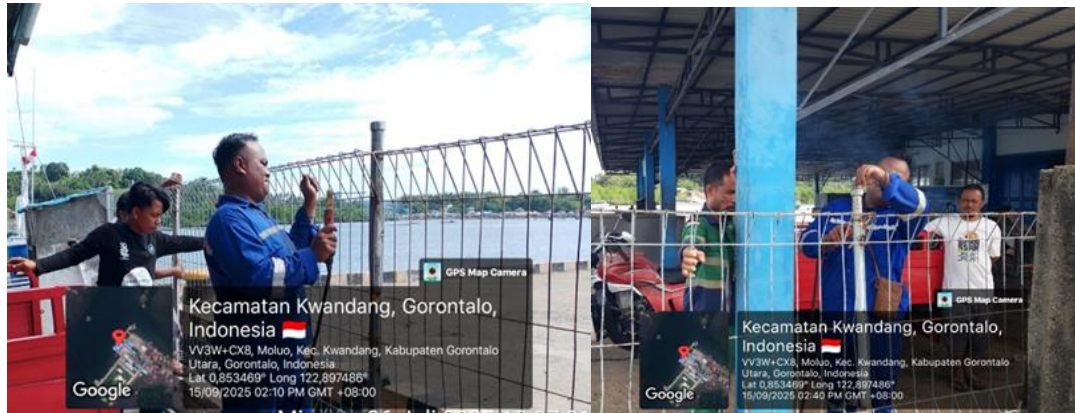


d. Sosialisasi Media Pengaduan Melalui Tatap Muka



2. Telah dilakukannya Menindaklanjuti pengaduan yang diterima pada aplikasi SPAN LAPOR .

a. Tindak lanjut perbaikan pagar besi di sekitaran TPI Higienis



b. Tindak Lanjut Pengaduan Pendampingan untuk melakukan permohonan Cek fisik Kapal melalui aplikasi SICEFI (Sistem Informasi Cek Fisik Kapal)



c. Tindak Lanjut Konsultasi kepada kepala pelabuhan perikanan nusantara kwandang terkait penataan lokasi bongkar di dermaga PPN Kwandang



Pengaduan masyarakat baik pengaduan masyarakat yang bersifat umum maupun *Whistle Blowing System* dapat diakses oleh pegawai dan masyarakat melalui laman:

1. <http://www.lapor.go.id>
2. <http://www.pengaduan.kkp.go.id>

Selain media elektronik, pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Tim Penanganan Pengaduan PPN Kwandang atau melalui media pengaduan seperti kotak pengaduan, SMS Pengaduan pada Nomor: 085766071279/085869839680, melalui Email Pengaduan: ppnkwandang@kkp.go.id

Pengaduan sekurang-kurangnya memenuhi unsur sebagai berikut:

- 1) **What:** Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
- 2) **Where:** Dimana perbuatan tersebut dilakukan.
- 3) **When:** Kapan perbuatan tersebut dilakukan.
- 4) **Who:** Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
- 5) **How:** Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb.)

Berikut rekapitulasi pelaporan Pengaduan Pada PPN Kwandang Periode Triwulan 3.

No.	Media Pelaporan	Nama Pelapor	Tanggal	Jenis Tindakan atau Dugaan Pelanggaran yang Dilaporkan	Tindak lanjut Laporan
1	Tatap Muka	Nama : Anto No HP: 0852 1388 7512 Alamat : Desa Katialada, Kecamatan Kwandang, Kabupaten Gorontalo Utara	02 September 2025	Tanggal 02 September 2025, adanya pengaduan yang masuk melalui tatap muka yang diterima langsung oleh staf tim kerja TKPU (tata kelola pelayanan usaha) terkait perlunya dilakukannya segera perbaikan pagar besi di sekitaran TPI Higienis.	Permohonan pengaduan ditindaklanjuti 15 September 2025 dengan melampirkan bukti dokumentasi perbaikan pagar besi TPI Higienis. Tindaklanjut laporan telah disampaikan melalui tatap muka kepada yang bersangkutan (Pengadu). Laporan pengaduan sudah diupload di SPAN Lapor dan telah ditutup disistem di tanggal 28 September 2025
2	Tatap Muka	Nama : Tomi No HP: 0822 9847 8164 Alamat : Desa Ponelo, Kecamatan Ponelo Kepulauan,	10 September 2025	Tanggal 10 September 2025, adanya pengaduan yang masuk melalui tatap muka yang diterima langsung oleh ketua tim kerja dukungan manajerial dan ketua tim kerja operasional terkait perlunya konsultasi kepada	Permohonan pengaduan ditindaklanjuti 11 September 2025 dengan melampirkan bukti dokumentasi konsultasi pengaduan bersama Kepala Pelabuhan PPN Kwandang. Tindaklanjut

No.	Media Pelaporan	Nama Pelapor	Tanggal	Jenis Tindakan atau Dugaan Pelanggaran yang Dilaporkan	Tindak lanjut Laporan
		Kabupaten Gorontalo Utara		kepala pelabuhan perikanan nusantara kwandang terkait penataan lokasi bongkar di dermaga PPN Kwandang	laporan telah disampaikan melalui tatap muka kepada yang bersangkutan (Pengadu). Laporan pengaduan sudah diupload di SPAN Lapor dan telah ditutup disistem di tanggal 13 September 2025
3	Tatap Muka	Nama : Taslim No HP: 0822 1746 0386 Alamat : Desa Cisadane, Kecamatan Kwandang, Kabupaten Gorontalo Utara	20 September 2025	Tanggal 20 September 2025, adanya pengaduan yang masuk melalui tatap muka yang diterima langsung oleh ketua tim kerja operasional terkait perlu adanya pendampingan untuk melakukan permohonan Cek fisik Kapal melalui aplikasi SICEFI (Sistem Informasi Cek Fisik Kapal).	Permohonan pengaduan ditindaklanjuti 26 September 2025 dengan melampirkan bukti dokumentasi pendampingan tata cara penginputan permohonan cek fisik kapal di ruang pengaduan. Tindaklanjuti laporan telah disampaikan melalui tatap muka kepada yang bersangkutan (Pengadu). Laporan pengaduan sudah diupload di SPAN Lapor dan telah ditutup disistem di tanggal 29 September 2025

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi penerapan Pengaduan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang pada Triwulan 3 Tahun 2025 adanya 3 pengaduan yang tercatat. Pada periode awal Triwulan 3 ini juga telah dilakukan sosialisasi media dan saluran pengaduan dan tindaklanjut pengaduan yang terinput di SPAN LAPOR.

II. Saran

Rendahnya pengaduan masyarakat melalui jalur pengaduan yang tersedia mengindikasikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan telah memenuhi ekspektasi stakeholders atau rendahnya keinginan dan pemahaman stakeholders dalam rangka melaporkan pengaduan yang terjadi. Oleh karena itu disarankan, pada periode selanjutnya dilakukan beberapa hal berikut :

1. Membuat Rekapitulasi Pengaduan Semester 2 yang akan dikirimkan ke SESDITJEN DJPT.
2. Mendidiklanjuti pengaduan yang diterima pada aplikasi SPAN LAPOR



TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG

Tanggal Pengaduan Diterima	20 September 2025
Jam	11:08 WITA
Nomor Pengaduan	085766071279
Cara Penyampaian	a. Lisan : Melalui Petugas
	b. Tertulis : Kotak Saran
	c. Elektronik : Whatsapp. Twitter. Facebook, Instagram, Email, SMS
Nama Pelapor	Taslim
Alamat	Desa Cisadane, Kecamatan Kwandang, Kabupaten Gorontalo Utara
Nomor Handphone	0822 1746 0386
Materi Aduan	Pendampingan untuk melakukan permohonan Cek fisik Kapal melalui aplikasi SICEFI (Sistem Informasi Cek Fisik Kapal)
Jangka Waktu Tindak Lanjut	26 September 2025

Upaya Penyelesaian Pengaduan yang dilakukan :

Permohonan pengaduan ditindaklanjuti 26 September 2025 dengan melampirkan bukti dokumentasi pendampingan tata cara penginputan permohonan cek fisik kapal di ruang pengaduan. Tindaklanjuti laporan telah disampaikan melalui tatap muka kepada yang bersangkutan (Pengadu). Laporan pengaduan sudah diupload di SPAN Lapor dan telah ditutup disistem di tanggal 29 September 2025

Dokumentasi Tindak Lanjut



Kwandang , 30 September 2025



KETUA

PENGANGAN PENGADUAN MASYARAKAT

Wahy Furgan, S.Pi

NIP. 19921109 201902 1 007



TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG

Tanggal Pengaduan Diterima	10 September 2025
Jam	10:08 WITA
Nomor Pengaduan	085766071279
Cara Penyampaian	a. Lisan : Melalui Petugas
	b. Tertulis : Kotak Saran
	c. Elektronik : Whatsapp. Twitter. Facebook, Instagram, Email, SMS
Nama Pelapor	Tomi
Alamat	Desa Ponelo, Kecamatan Ponelo Kepulauan, Kabupaten Gorontalo Utara
Nomor Handphone	0822 9847 8164
Materi Aduan	Konsultasi kepada kepala pelabuhan perikanan nusantara kwandang terkait penataan lokasi bongkar di dermaga PPN Kwandang
Jangka Waktu Tindak Lanjut	11 September 2025

Upaya Penyelesaian Pengaduan yang dilakukan :

Permohonan pengaduan ditindaklanjuti 11 September 2025 dengan melampirkan bukti dokumentasi konsultasi pengaduan bersama Kepala Pelabuhan PPN Kwandang. Tindaklanjuti laporan telah disampaikan melalui tatap muka kepada yang bersangkutan (Pengadu). Laporan pengaduan sudah diupload di SPAN Lapor dan telah ditutup disistem di tanggal 13 September 2025

Dokumentasi Tindak Lanjut



Kwandang , 30 September 2025



KETUA

PENGANTARAN PENGADUAN MASYARAKAT

Wahy Furgan, S.Pi

0191109 201902 1 007



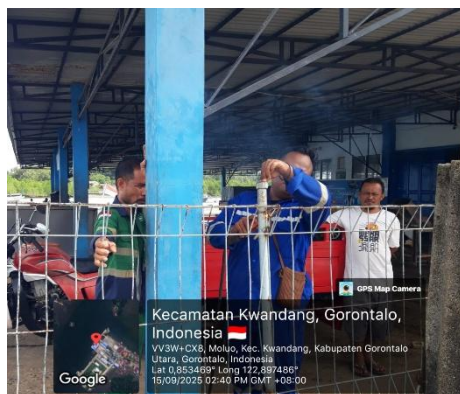
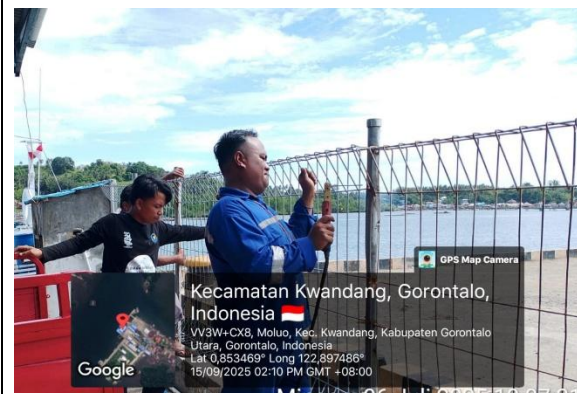
TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG

Tanggal Pengaduan Diterima	02 September 2025
Jam	10:50 WITA
Nomor Pengaduan	
Cara Penyampaian	a. Lisan : Melalui Petugas
	b. Tertulis : Kotak Saran
	c. Elektronik : Whatsapp. Twitter. Facebook, Instagram, Email, SMS
Nama Pelapor	Anto
Alamat	Desa Katialada, Kecamatan Kwandang, Kabupaten Gorontalo Utara
Nomor Handphone	0852 1388 7512
Materi Aduan	Perbaikan pagar besi di sekitaran TPI Higienis
Jangka Waktu Tindak Lanjut	15 September 2025

Upaya Penyelesaian Pengaduan yang dilakukan :

Permohonan pengaduan ditindaklanjuti 15 September 2025 dengan melampirkan bukti dokumentasi perbaikan pagar besi TPI Higienis. Tindakan lanjut laporan telah disampaikan melalui tatap muka kepada yang bersangkutan (Pengadu). Laporan pengaduan sudah diupload di SPAN Lapor dan telah ditutup di sistem di tanggal 28 September 2025

Dokumentasi Tindak Lanjut



Kwandang , 30 September 2025



KETUA

PENGANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Wahy Furgan, S.Pi

0941109 201902 1 007



TIM PENGUATAN PENGAWASAN WBK
PPN KWANDANG

SALURAN DAN MEDIA PENGADUAN



Pengertian

PENGADU ADALAH SELURUH PIHAK BAIK WARGA NEGARA MAUPUN PENDUDUK BAIK ORANG PERSEORANGAN, KELOMPOK MAUPUN BADAN HUKUM YANG MENYAMPAIKAN PENGADUAN KEPADA PENGELOLA PENGADUAN

TERADU ADALAH PEGAWAI DAN/ATAU PIHAK LAIN YANG DIDUGA MELAKUKAN PELANGGARAN DAN/ATAU KEJAHATAN YANG TERJADI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN.

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

WHISTLEBLOWER ADALAH PEGAWAI YANG MENGETAHUI DAN MENGADUKAN DUGAAN TERJADINYA PELANGGARAN DAN/ATAU KEJAHATAN YANG TERJADI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DAN BUKAN MERUPAKAN BAGIAN DARI PELAKU PELANGGARAN DAN/ATAU KEJAHATAN YANG DIADUKANNYA

SP4N-LAPOR! ADALAH LAYANAN PENYAMPAIAN SEMUA ASPIRASI DAN PENGADUAN RAKYAT SECARA ONLINE YANG TERINTEGRASI DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN SECARA BERJENJANG PADA SETIAP PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DAN DIKELOLA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI BEKERJASAMA DENGAN KANTOR STAF PRESIDEN DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

WHISTLEBLOWING SYSTEM YANG SELANJUTNYA DISINGKAT WBS ADALAH LAYANAN PENYAMPAIAN PENGADUAN MENGGUNAKAN APLIKASI BERBASIS WEB YANG DIGUNAKAN OLEH PEGAWAI SEBAGAI WHISTLEBLOWER DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN YANG DIKELOLA SECARA TERPUSAT OLEH KEMENTERIAN

SIFAT PENGADUAN

1. BERSIFAT PENGAWASAN

- Hambatan dalam Pelayanan Masyarakat
- Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Pelanggaran Disiplin Pegawai

2. BERSIFAT NON PENGAWASAN

- Kritik, Saran dan Keluhan
- Upaya perbaikan penyelenggaraan pemerintah, Pembangunan, dan Pelayanan Masyarakat

Isi Laporan Pengaduan

ISI LAPORAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA TIM PENANGANAN PENGADUAN MEMUAT HAL-HAL ANTARA LAIN SEBAGAI BERIKUT:

- JUDUL PENGADUAN/PELANGGARAN YANG DIAJUKAN; (WHAT)
- PIHAK YANG TERLIBAT (WHO)
- LOKASI PELANGGARAN/PENGADUAN (WHERE)
- WAKTU PELANGGARAN/PENGADUAN (WHEN)
- KRONOLOGI PELANGGARAN/PENGADUAN (HOW)
- BUKTI OTENTIK (FOTO ATAU DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN) (EVIDEN)

MEDIA PENGADUAN PPN KWANDANG

Sistem pengaduan pada PPN Kwandang antara lain:

- 1 Telepon dan whatsapp dengan nomor 085766071279;
- 2 email : ppnkwandang@kkp.go.id;
- 3 Surat non elektronik ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dengan alamat : Jl. Pelabuhan Kwandang, Desa Katialada, Kec. Kwandang, Kab. Gorontalo Utara, 96252
- 4 Tatap muka/langsung (ruang pengaduan PPN Kwandang);
- 5 Kotak pengaduan yang tersedia di Pos Pelayanan Terpadu;

PIC/PENANGGUNG JAWAB PENGADUAN

**OPERASIONAL
SYAHBANDAR
TKPU
DUKMAN**

**: ANDRIYANTO & WAHYU
: RATIH & HAMID
: IRFAN & ALFIAN
: FANDI & RIQI YONO**

**PIC/PENANGGUNG JAWAB BERFUNGSI
UNTUK MENERUSKAN PENGADUAN KE
TIM PENERIMA PENGADUAN**

Bagaimana Hari Sabtu dan Minggu/libur nasional ? Apakah Masih Menerima Pengaduan ?

Untuk pelayanan pengaduan dihari sabtu – minggu atau libur nasional dilakukan melalui media sebagai berikut :

- 1 Telepon dan whatsapp dengan nomor 085766071279;
- 2 email : ppnkwandang@kkp.go.id;
- 3 Surat non elektronik ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dengan alamat : Jl. Pelabuhan Kwandang, Desa Katialada, Kec. Kwandang, Kab. Gorontalo Utara, 96252
- 4 Kotak pengaduan yang tersedia di Pos Pelayanan Terpadu;

1) Telepon dan whatsapp dengan nomor 085766071279;



FORMAT :

Nama Pelapor (spasi) No HP Pelapor
(spasi) Alamat Pelapor (spasi) Nama
Terlapor/Objek yang dilaporkan
(spasi) Judul Pengaduan (spasi) Lokasi/
tempat peristiwa kejadian (spasi) Waktu
kejadian (spasi) Isi Laporan Pengaduan

2. Melalui email : ppnkwandang@kkp.go.id;

The image shows a Gmail interface with an email composition window open. The background shows the Gmail inbox with various emails. The composition window is titled "Pesan Baru" and has fields for "Kepada", "Subjek", and "Cc Bcc". There are three callout boxes with arrows pointing to specific parts of the interface:

- Top Callout:** "Kepada diisi : ppnkwandang@kkp.go.id" with an arrow pointing to the "Kepada" field.
- Middle Callout:** "Subjek diisi : Nama Pelapor (spasi) No HP (spasi) Judul Pengaduan" with an arrow pointing to the "Subjek" field.
- Bottom Callout:** "Melampirkan File dan Bukti Dokumentasi/Dokumen" with an arrow pointing to the attachment icon (paperclip) in the bottom right corner of the composition window.

Below the "Kepada" field, there is a text box with the following content:

Isi : Nama Terlapor/Objek yang dilaporkan (spasi) Judul Pengaduan (spasi) Lokasi/ tempat peristiwa kejadian (spasi) Waktu kejadian (spasi) Isi Laporan Pengaduan

The "Kirim" button is highlighted with an orange box.

3. Surat non elektronik

Kepada Yth : Ketua Tim Penanganan Pengaduan PPN Kwandang
Jl. Pelabuhan Kwandang, Desa Katialada, Kec. Kwandang
, Kab. Gorontalo Utara, 96252

Pengirim : (Nama Pelapor)
NO HP
Alamat Pelapor

Isi Dokumen

1. Resume Kronologi Peristiwa kejadian atau Objek Yang diadukan mengandung unsur 4W + 1 H
2. Bukti Dokumentasi dan Dokumen Pendukung

4. Kotak pengaduan yang tersedia di Pos Pelayanan Terpadu



Form Pengaduan

Nama :
NIK :
Alamat :
No. Telp/HP :
Tanggal Pengaduan :
Aduan :
Materi Aduan :

Penerima Pengaduan :

Pelapor : Penerima Pengaduan

(.....) (.....)

Catatan :
1. Tim Pengelola Pengaduan memberikan tanggapan terhadap pengaduan dari paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima,
2. Tim Pengelola Pengaduan wajib memberikan jaminan keamanan, kerahasiaan dan kenyamanan pelayanan kepada pelapor.

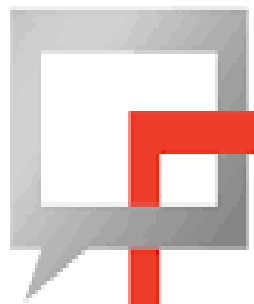
- Langkah-Langkah
1. Mengisi Form Pengaduan
 2. Memasukan kedalam Kotak Pengaduan

MEDIA PENGADUAN KKP

Sistem pengaduan pada KKP antara lain:

- 1 website dengan laman www.kkp.lapor.go.id ;
- 2 Pesan singkat elektronik (SMS) dengan format : KKP (Spasi) isi aduan, kirim ke nomor 1708 ;
- 3 Surat Elektronik dengan alamat pengaduan@kkp.go.id ;
- 4 Telepon dan whatsapp dengan nomor 0811989011;
- 5 Surat nonelektronik 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.

MEDIA ELEKTRONIK PENGADUAN



LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional



Whistleblowing System

SPAN LAPOR

(Lapor.go.id)



Registrasi Akun dan Melakukan Pengaduan SPAN LAPOR



Whistle Blowing System (WBS)
<https://wbs.kkp.go.id/>

REGISTRASI AKUN WBS.kkp.go.id



wbs.kkp.go.id

Data Pengguna

Identitas Pelapor

Ketik Nama Samaran atau Anonim

Alamat Email

Ketik Alamat Email

Kata Sandi

Ketik Password

Konfirmasi Password

Konfirmasi Password

Kode Keamanan

Insert Token

d1192e8a

Registrasi Akun

FORM PENGADUAN

SILAHKAN ANDA MEMBACA INFORMASI BERIKUT TERLEBIH DAHULU: 1. Pada bagian "Data Pribadi" diisi dengan data yang tidak melekat langsung pada diri Anda (pergunakan data samaran). 2. Pada bagian "Data Pengaduan" diisi dengan data Pelaku berdasarkan kriteria Apa, Siapa, Dimana, Kapan, dan Bagaimana disertai dengan Bukti Pendukung (lampiran). 3. Jaga kerahasiaan kode akun Anda (username dan Password), agar tidak disalah gunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. dan 4. Cek kembali file lampiran yang anda laporkan, apakah sudah bisa di unduh, jika belum ulangi kembali.

A. DATA PRIBADI

1. Apakah Anda sudah pernah mengirimkan pengaduan sebelumnya (memiliki akun) di aplikasi WBS KKP? ☐ Pernah ☒ Tidak Pernah

2. Masukkan Nomor Telepon yang Bisa Dihubungi

Input Nomor Ponsel

3. Email Verifikasi Pengaduan (pastikan email aktif)

Wahyufurqan94@gmail.com

4. Pertanyaan keamanan dan verifikasi pengguna.

Pilih Pertanyaan Keamanan...

Ketik jawaban, digunakan pada saat proses verifikasi

B. DATA PENGADUAN

Pilih Jenis Pengaduan

Pilih Jenis Pelanggaran...

Pilih unit kerja tempat pelaku utama bekerja

Pilih Eselon I...

Pilih Satuan Kerja...

Nama Pelaku (bisa lebih dari 1 Orang)

Ketik nama-nama pelaku pelanggaran (bisa lebih dari 1 nama)

Lokasi Kejadian

Ketik alamat lengkap terjadinya kasus pelanggaran...

Tanggal Kejadian

mm/dd/yyyy

Judul Pengaduan

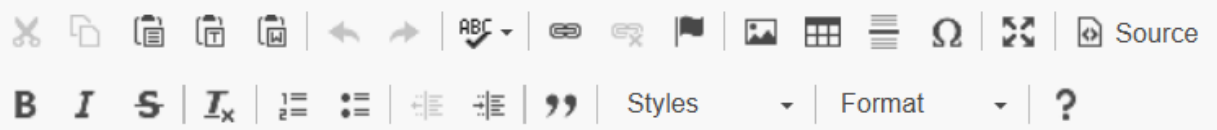
Ketik judul/tema pengaduan

Waktu Perkiraan Kejadian

Ketik detail waktu kejadian...

Contoh: Minggu 1, Mei 2024. Saat tender alat komunikasi tahun 2024, atau sekitar waktu peringatan hari ulang tahun instansi tsb. dst...

Uraian/Kronologi Kejadian (Ketik kronologi dengan lengkap dan jelas)



LAMPIRAN BUKTI

Masukkan link Google Drive file anda

Keterangan:

Lampirkan bukti selengkap-lengkapnya dalam bentuk File Elektronik pada folder drive anda, lakukan akses "Dibatasi" dan masukkan email Admin WBS (admin@itjenkkp.com). Anda jangan khawatir dengan keamanan data pribadi google drive yang terenskripsi secara profesional oleh Google Drive, kami fokus pada informasi yang anda sampaikan.

☐ Saya menyatakan bahwa data dan informasi yang saya berikan benar dan dapat dipertanggungjawabkan

Kirim Pengaduan

Jumlah Pengaduan yang diterima

No	Saluran Media Pengaduan	Pengaduan	Belum Ditindak Lanjuti	Sudah Ditindak Lanjuti
1	Telepon dan whatsapp dengan nomor 085766071279	0	0	0
2	Email : ppnkwardang@kkp.go.id;	0	0	0
3	Surat non elektronik ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwardang dengan alamat : Jl. Pelabuhan Kwardang, Desa Katialada, Kec. Kwardang, Kab. Gorontalo Utara, 96252	0	0	0
4	Tatap muka/langsung (ruang pengaduan PPN Kwardang);	3	0	3
5	Kotak pengaduan yang tersedia di Pos Pelayanan Terpadu;	0	0	0
Total		3	0	3



Thank you