



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

PENANGANGAN PENGADUAN BPPPP MEDAN



BPPPP MEDAN
PASTI ANDAPAN
Profesional, Akuntabel, Sigap, Tertib,
Inovatif dan Amanah Dalam Pelayanan



INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT

1. Saluran Pengaduan Masyarakat Website
www.lapor.go.id Website WBS KKP wbs.kkp.go.id
2. (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 Medan dengan alamat Jl. Chaidir, Nelayan Indah, Kec. Medan Labuhan, Kota Medan, Sumatera Utara 20524
6. Kotak Pengaduan Pintu Masuk dan ruang bagian pengaduan PTSP BPPP Medan



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



PROSEDUR DAN MEKANISME

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!