

**LAPORAN**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

**BULAN APRIL 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP**  
**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG**  
**2024**

## I. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), yang merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi. Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur tuntutan aspirasi reformasi, agar aparaturnya mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan kewenangan kepada rakyat Indonesia sebagai pemenang kekuasaan tertinggi Negara.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999, tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara, yang antara lain menjelaskan bahwa peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan dalam penerapan pelaporan masyarakat adalah :

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
7. Keputusan Menteri Negara Pendayasaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

## II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Marzel Hence Fity Tumundo, A.Md AP3T Terampil	Anggota
5	Resti Priscilia Okem AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

## III. JUMLAH PENGADUAN DAN DOKUMEN PENGADUAN DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG

Dari hasil penanganan kegiatan pengaduan masyarakat selama bulan April 2024 terdapat 2 (dua) pengaduan dan pengaduan sudah kami tampung untuk diserahkan kepada Tim Penanganan Pengaduan untuk ditindaklanjuti. Pengaduan masyarakat disampaikan melalui aplikasi whatsapp pada bulan April 2024 terlampir

No	Bulan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Mei	- Kurang tertibnya kapal yang ada di Dermaga Bongkar  - Dermaga full sehingga pembongkaran ikan jadi terhambat	2 (dua) pengaduan	Melalui aplikasi whatsapp

#### **IV. PENUTUP DAN SARAN**

Pada bulan April 2024, Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung telah menerima 2 (dua) laporan pengaduan dari Pengguna Jasa Pelabuhan, yaitu pengguna kios pesisir yang melaporkan bahwa ia sering mendapati ban kendaraan pribadinya kempes. Pengaduan ini disampaikan melalui aplikasi whatsapp kepada personil penerima pengaduan PPS Bitung dan telah disampaikan kepada Sub Bagian Umum untuk ditindaklanjuti. Selain melalui whastapp, pengaduan juga dapat disampaikan pada Kotak Pengaduan atau langsung pada personil penerima pengaduan, Ruang pengaduan public, pengaduan melalui media elektronik (email: [pps.bitung34@gmail.com](mailto:pps.bitung34@gmail.com), Facebook: Humas\_PPS Bitung, Twitter: @Humas\_PPS Bitung, Instagram: ppsbitung202) dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG  
PADA BULAN APRIL 2024**

Pada hari Rabu 17 April 2024 pukul 17.29 WITA diinfokan melalui Grup Whatsapp TERBAIK PPS Bitung terdapat laporan dari Pengguna Jasa yang melaporkan bahwa terjadi penumpukan kapal di dermaga bongkar sehingga menghambat pengisian BBM ke kapal perikanan.

Demikian laporan aduan yang kami sampaikan berharap mendapatkan solusi dari Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung.

Pelapor,  
Pengguna Jasa

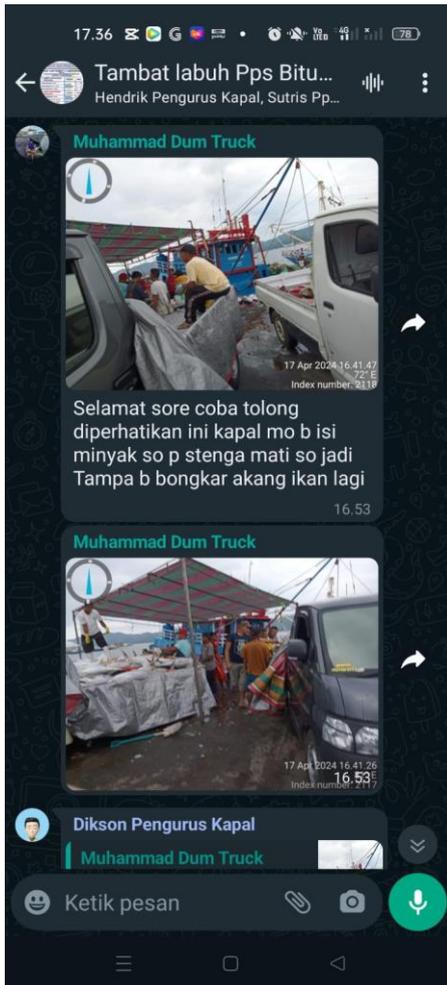
**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**  
**PADA BULAN APRIL 2024**

Pada tanggal 25 April 2024 terdapat pengaduan dari pengguna jasa yang melaporkan terjadinya kepadatan di dermaga bongkar sehingga kapal tidak bisa melakukan pembongkaran ikan yang mengakibatkan penambahan biaya operasional dari perusahaan

Demikian laporan aduan yang kami sampaikan berharap mendapatkan solusi dari Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung.

Pelapor,  
Pengguna Jasa

## Lampiran Laporan Pengaduan



**Lampiran:**



Lokasi Kotak Pengaduan : Kantor Utama PPS Bitung



Pengaduan Melalui Media Elektronik: Facebook Humas\_PPS Bitung

 **Humas PPS Bitung**  
@Humas\_PpsBitung

Komik "siBitung" Edisi ke XV Terbit lagi nih #SahabatBahari Tentang Penanganan Pengaduan lingkup Unit Pelaksana Teknis PPS Bitung dan data penanganan pengaduan.  
#DJPTBersinergi #PPSBitungTerbaik



Pengaduan Melalui Media Elektronik : Twitter Humas\_PPS Bitung



Pengaduan Melalui Informasi Banner Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

**LAPORAN**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

**BULAN MEI 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP**  
**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG**  
**2024**

## I. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), yang merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi. Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur tuntutan aspirasi reformasi, agar aparaturnya Negara mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan kewenangan kepada rakyat Indonesia sebagai pemenang kekuasaan tertinggi Negara.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999, tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara, yang antara lain menjelaskan bahwa peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan dalam penerapan pelaporan masyarakat adalah :

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
7. Keputusan Menteri Negara Pendayasaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

## II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Marzel Hence Fity Tumundo, A.Md AP3T Terampil	Anggota
5	Resti Priscilia Okem AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

## III. JUMLAH PENGADUAN DAN DOKUMEN PENGADUAN DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG

Dari hasil penanganan kegiatan pengaduan masyarakat selama bulan Mei 2024 NIHIL dan tidak adanya pengaduan dalam bidang pelayanan masyarakat, sehingga pelayanan dikategorikan "BAIK" dengan Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengaduan Masyarakat disampaikan dengan cara Kotak Pengaduan, Pengaduan Langsung, langsung pada personil penerima pengaduan, Ruang Pengaduan Publik, Pengaduan Melalui Media Elektronik (Email : ppspsbitung@yahoo, Facebook : @Humas\_PPS Bitung, Twitter : @Humas\_PPS Bitung, Instagram : @Humas\_PPS Bitung, ), Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terlampir. Berikut table pengaduan dan dokumen pengaduan di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung pada Bulan Mei 2024.

No	Bulan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Mei	-	-	-

#### **IV. PENUTUP DAN SARAN**

Jumlah pengaduan (Pengaduan terkait administrasi pelayanan public dan pelayanan jasa kepelabuhanan) di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung pada Bulan Mei 2024 adalah Nihil dan tidak terdapat Pengaduan Baik berupa pengaduan dalam bentuk tulisan /saran yang disampaikan pada kotak pengaduan, langsung pada personil penerima pengaduan, Ruang Pengaduan Publik, Pengaduan Melalui Media Elektronik (Email : ppsppsbitung@yahoo, Facebook : @Humas\_PPS Bitung, Twitter :@Humas\_PPS Bitung, ), Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

**Lampiran:**



Lokasi Kotak Pengaduan : Kantor Utama PPS Bitung



Pengaduan Melalui Media Elektronik: Facebook Humas\_PPS Bitung

 **Humas PPS Bitung**  
@Humas\_PpsBitung

Komik "siBitung" Edisi ke XV Terbit lagi nih #SahabatBahari Tentang Penanganan Pengaduan lingkup Unit Pelaksana Teknis PPS Bitung dan data penanganan pengaduan.  
#DJPTBersinergi #PPSBitungTerbaik



Pengaduan Melalui Media Elektronik : Twitter Humas\_PPS Bitung



Pengaduan Melalui Informasi Banner Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

**LAPORAN**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG**

**BULAN JUNI 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP**  
**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDEARA BITUNG**  
**2024**

## I. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), yang merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menindaklanjuti tuntutan aspirasi reformasi. Yang paling utama dalam kebijakan tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur tuntutan aspirasi reformasi, agar aparaturnya mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi dan kewenangan kepada rakyat Indonesia sebagai pemenang kekuasaan tertinggi Negara.

Sebagai penjabaran lebih lanjut diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999, tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara, yang antara lain menjelaskan bahwa peran serta masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku dalam masyarakat.

Peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan dalam penerapan pelaporan masyarakat adalah :

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-undang Nomor 30 tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Per.02/MEN/2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
7. Keputusan Menteri Negara Pendayasaan Aparatur Negara Nomor KEP1/18/M/PAN/8/2004, tanggal 31 Agustus 2004, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

## II. PERSONIL TIM TINDAK LANJUT DAN PENANGANAN PENGADUAN

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Evendy Yani Muaja, S.IK Analisis Pengembangan Sarana dan Prasarana	Ketua
2	Jeki Susanto, S.St.Pi P3T Ahli Pertama	Wakil Ketua
3	Dola Mirantika Petma Pranata Humas Terampil	Sekretaris
4	Marzel Hence Fity Tumundo, A.Md AP3T Terampil	Anggota
5	Resti Priscilia Okem AP3T Pemula	Admin Unit Penyelenggara Pelayanan UPT

## III. JUMLAH PENGADUAN DAN DOKUMEN PENGADUAN DI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA BITUNG

Dari hasil penanganan kegiatan pengaduan masyarakat selama bulan Juni 2024 NIHIL dan tidak adanya pengaduan dalam bidang pelayanan masyarakat, sehingga pelayanan dikategorikan "BAIK" dengan Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengaduan Masyarakat disampaikan dengan cara Kotak Pengaduan, Pengaduan Langsung, langsung pada personil penerima pengaduan, Ruang Pengaduan Publik, Pengaduan Melalui Media Elektronik (Email : ppspsbitung@yahoo, Facebook : @Humas\_PPS Bitung, Twitter : @Humas\_PPS Bitung, Instagram : @Humas\_PPS Bitung, ), Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) terlampir. Berikut table pengaduan dan dokumen pengaduan di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung pada Bulan Juni 2024.

No	Bulan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Keterangan
1	Juni	-	-	-

#### **IV. PENUTUP DAN SARAN**

Jumlah pengaduan (Pengaduan terkait administrasi pelayanan public dan pelayanan jasa kepelabuhanan) di Pelabuhan Perikanan Samudera Bitung pada Bulan Juni 2024 adalah Nihil dan tidak terdapat Pengaduan Baik berupa pengaduan dalam bentuk tulisan /saran yang disampaikan pada kotak pengaduan, langsung pada personil penerima pengaduan, Ruang Pengaduan Publik, Pengaduan Melalui Media Elektronik (Email : ppsppsbitung@yahoo, Facebook : @Humas\_PPS Bitung, Twitter :@Humas\_PPS Bitung, ), Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

**Lampiran:**



Lokasi Kotak Pengaduan : Kantor Utama PPS Bitung



Pengaduan Melalui Media Elektronik: Facebook Humas\_PPS Bitung

 **Humas PPS Bitung**  
@Humas\_PpsBitung

Komik "siBitung" Edisi ke XV Terbit lagi nih #SahabatBahari Tentang Penanganan Pengaduan lingkup Unit Pelaksana Teknis PPS Bitung dan data penanganan pengaduan.  
#DJPTBersinergi #PPSBitungTerbaik



Pengaduan Melalui Media Elektronik : Twitter Humas\_PPS Bitung



Pengaduan Melalui Informasi Banner Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)