

**LAPORAN**  
**MONITORING, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT**  
**PENGADUAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN BITUNG**  
**TRIWULAN III**



**POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN BITUNG**  
Jl. TandurusaKec. AertembagaKota Bitung Prov. Sulawesi Utara  
Tahun 2022

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas izin dan rahmat-Nya penyusunan **Laporan Monitoring, Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Politeknik Kelautan dan Perikanan Bitung Triwulan II** dapat diselesaikan. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta menjalankan tugas pokok dan fungsi dengan terselenggaranya “Good Governance”.

Laporan Monitoring, Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat ini cukup penting sekaligus sebahai bahan masukan kepada institusi terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna dan masih banyak kekurangan, kritik yang membangun sangat kami butuhkan guna peningkatan kualitas pelayanan kami.

Oleh karena dukungan dan kerja keras dari masyarakat, *stekholder*, serta seluruh jajaran Poltek KP Bitung akan sangat membantu dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan public sehingga pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada tahun-tahun berikutnya pelayanan publik di Poltek KP Bitung dapat menjadi lebih baik dan tentunya bermanfaat bagi seluruh penggunanya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Bitung, 18 Oktober 2022

Direktur,



*Adahad*

Daniel H. Ndahawali, S.Pi.,M.Si  
NIP. 19720717 200212 1 003

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara, sehingga pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dengan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan pelayanan publik.

Kualitas layanan yang kurang baik menjadi salah satu sorotan masyarakat kepada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik pastinya selalu dilaksanakan, namun keluhan dan aspirasi dari masyarakat akan tetap ada guna memberikan evaluasi dan pengawasan kepada pelayanan yang ada. Sehingga Politeknik KP Bitung perlu mengadakan pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan masyarakat.

## 1.2 Tujuan

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan Pelayanan Publik Politeknik KP Bitung;
2. Sebagai dasar pengambilan rekomendasi untuk tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki.
3. Melaksanakan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

## 1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 92 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 28/KEPMEN-KP/2014 tentang Tim Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Keputusan Direktur Politeknik Kelautan dan Perikanan Selaku Pejabat Pembuat Komitmen Nomor B.21/BRSDM-POLTEK.BTG/PL.420/I/2022 tentang Penunjukan Tim Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Politeknik Kelautan dan Perikanan Bitung Tahun 2022.

## II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Triwulan III yaitu di bulan Juli s.d September 2022, berdasarkan saluran pengaduan yang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut

Tabel 1. Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak ada Pengaduan
2	Ruang Pelayanan Pengaduan/ Ruang Publik	-	-	Tidak ada Pengaduan
3	Pelayanan Langsung Melalui Telepon/SMS/WA	-	-	Tidak ada Pengaduan
4	Aplikasi LAPOR	-	-	Tidak ada Pengaduan

### **III. SARAN DAN TINDAK LANJUT**

Pelaksanaan pelayanan publik yang sudah dilakukan agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar unit yang ada. Beberapa saran guna efektifitas dalam penanganan pengaduan antara lain:

1. Pemberian informasi terkait sarana pengaduan harus selalu disampaikan kepada pengguna layanan
2. Peningkatan media sarana pengaduan agar selalu ditingkatkan guna mempermudah pengguna layanan saat mengakses informasi dan memberikan saran dan pengaduan atas pelayanan yang sudah didapatkan

Tidak ada pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui media pengaduan yang ada selama periode Triwulan III, sehingga belum ada tindak lanjut yang harus diselesaikan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Dari hasil monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat selama bulan Juli s.d September 2022 diperoleh hasil bahwa, pada semua sarana pengaduan dan layanan yang tersedia tidak ditemui adanya pengaduan masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan di Politeknik KP Bitung.

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di Politeknik KP Bitung terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi mandiri, guna meningkatkan kualitas layanan sehingga menjadi lebih baik lagi.

|