

**LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG
SEMESTER II - TAHUN 2020**



**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
2020**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat adalah bagian integral dari standar pelayanan publik dalam rangka perbaikan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan masyarakat atau yang biasa disingkat (dumas) adalah bentuk penerapan pengawasan masyarakat kepada aparatur pemerintah terkait sumbang pikiran, saran atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun, demi tercapainya pelayanan publik yang prima.

Sebagaimana diatur dalam pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik perihal pengelolaan pengaduan masyarakat, maka setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola pengaduan dari masyarakat. Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang sebagai UPT Pusat Pelatihan Pertanian Lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) pada Kementerian Pertanian telah secara berkesinambungan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di BBPP Lembang. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013, sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan dan akuntabel dapat terwujud.

Pengelolaan Dumas adalah suatu proses kegiatan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, memverifikasi, mengklarifikasi, menindaklanjuti, melaporkan dan mendokumentasikan hasil pengelolaan dumas. Prinsip pengelolaan dumas adalah obyektif, valid, koordinatif, efektif, akuntabel,

transparan, asas praduga tak bersalah dan perlindungan terhadap pelapor. Diharapkan dengan prinsip-prinsip tersebut pengelolaan dumas dapat berjalan sesuai harapan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan di BBPP Lembang.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

1. Maksud

Pengelolaan Dumas di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) dimaksudkan sebagai sarana komunikasi dan umpan balik dari masyarakat dalam pelayanan publik.

2. Tujuan

Pengelolaan Dumas bertujuan agar pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat dalam rangka perbaikan pelayanan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan dan akuntabel.

3. Sasaran

- Terselesaikannya pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan BBPP Lembang.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap pelayanan BBPP Lembang.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor

- 3041) *juncto* Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
 3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) *juncto* Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4635);
 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4450);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/ OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 47/Permentan/ KP.450/7/2012 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdi Bakti Tani Bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
15. Surat Keputusan Kepala BBPP Lembang Nomor: 54/Kpts/OT.080/I.13.2/02/2019 Tanggal 7 Februari 2019, Tentang Penetapan Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP-DUMAS) BBPP Lembang TA. 2019.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi:

1. Manfaat, Prinsip, Pengelola, dan Tugas Pengelola Pengaduan Masyarakat;
2. Sarana, Syarat, Klasifikasi dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
3. Kriteria Dumas Dinyatakan Selesai, Pelaporan dan Pendokumentasian.

E. Pengertian

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013, yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat

kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

2. Dumas Langsung adalah penyampaian informasi, masalah, dan/atau pendapat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian secara langsung melalui tatap muka.
3. Dumas Tidak Langsung adalah penyampaian informasi, masalah, dan/atau pendapat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian secara tidak langsung.
4. Dumas Berkadar Pengawasan adalah dumas yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Kementerian Pertanian, yang mengakibatkan kerugian masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
5. Dumas Tidak Berkadar Pengawasan adalah dumas yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang baik bagi penyelenggaraan pemerintahan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga, oknum, maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan dumas kepada unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian.
8. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik, dan kebijakan Kementerian Pertanian, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang terjadi di lingkungan Kementerian Pertanian.

BAB II

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT

A. Sarana Dumas

Sarana Dumas di lingkungan BBPP Lembang, terdiri atas:

- Dumas langsung;
- Kotak Saran;
- Telephone atau Faksimili;
- Email;
- *Website*; dan
- SMS Center.

B. Rekapitulasi Dumas

Berdasarkan hasil pengelolaan Dumas di Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang selama Semester II Tahun 2020, tidak diperoleh pengaduan baik melalui melalui kotak saran, telephone atau faksimili, email ataupun website. Sehingga BBPP Lembang dinilai sudah baik oleh masyarakat.

1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik (Teknis)

No	Tanggal	Nama Pelapor	Keluhan/ Pengaduan	Tindaklanjut	Petugas	Sarana Dumas
1	2	3	4	5	6	7
NIHIL						

2. Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Lainnya (Administratif)

No	Tanggal	Nama Pelapor	Keluhan/ Pengaduan	Tindaklanjut	Petugas	Sarana Dumas
1	2	3	4	5	6	7
NIHIL						

BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil terkait pelayanan publik secara teknis maupun administratif, tidak terdapatnya pengaduan masyarakat sehingga tidak ada yang perlu ditindaklanjuti oleh unit/petugas pengelola Dumas Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang.

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas) Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang Semester II Tahun 2020. Diharapkan dengan penanganan dan pengelolaan terhadap pengaduan masyarakat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan BBPP Lembang semakin meningkat.

LAMPIRAN

NO:

Nama :

Alamat :

Nomor Telepon :

Pekeriaan :

Hal Yang diadukan :

Lembang,20....
Pengadu,

(.....)

NO:

Nama :

Alamat :

Rincian pengaduan :

Lembang,20....
Petugas,

(.....)