



LAPORAN

SOSIALISASI DAN PUBLIC HEARING PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) KETINDAN

23 JUNI 2022



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN KETINDAN

LAPORAN

SOSIALISASI DAN PUBLIC HEARING PELAYANAN PUBLIK DI BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) KETINDAN



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN KETINDAN
2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan hidayah-Nya sehingga penyusunan laporan pelaksanaan Sosialisasi dan *Public Hearing* di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan dapat diselesaikan dengan baik.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan *public hearing* masih perlu banyak penyempurnaan. Masukan dan sumbang saran dari praktisi, *stakeholder* serta masyarakat setempat untuk perbaikan akan segera ditindaklanjuti sebagai sarana peningkatan pelayanan publik. Tidak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya untuk kegiatan dan penyelesaian laporan ini. Besar harapan kami, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Juni 2022

Kepala Balai,



Ir. Sumardi Noor, M.Si

NIP 196401221994031001

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata pengantar	i
Daftar isi	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Sasaran.....	3
II. KEGIATAN <i>PUBLIC HEARING</i>	4
2.1 Waktu dan Tempat.....	4
2.2. Asal Peserta	4
2.3. Pelaksanaan Kegiatan.....	8
2.4. Evaluasi Penyelenggaraan.....	16
III. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK	18
IV. PENUTUP	22
4.1. Kesimpulan	22
4.2. Saran	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Undangan
- Lampiran 2. Jadwal
- Lampiran 3. Materi *Public Hearing*
- Lampiran 4. Notulensi *Public Hearing*
- Lampiran 5. Daftar Hadir
- Lampiran 6. Berita Acara Pelaksanaan *Public Hearing*
- Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2014: 5). Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah serta di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/jasa dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi, selain itu pelayanan publik juga merupakan sarana untuk mencapai tujuan strategis bagi kemajuan bangsa.

Sebagai penyelenggara negara, salah satu fungsi Aparatur Sipil Negara ialah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas bagi masyarakat. Dalam *core values* ASN Ber-AKHLAK yang diluncurkan Presiden Joko Widodo pada tanggal 27 Juli 2021, nilai dasar berorientasi pelayanan menjadi salah satu nilai yang wajib diamalkan oleh penyelenggara negara. Dengan implementasi pelayanan publik yang berorientasi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mewujudkan birokrasi berkelas dunia sebagai salah satu RPJM 2019-2024.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing unit kerja. Perwujudan pelayanan publik yang dimaksud harus memiliki standar pelayanan dan wajib dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

layanan. Selain itu, dalam rangka perwujudan integritas penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik, mengacu pada Permenpan RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) maka sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki komitmen untuk mewujudkan WBK/ WBBM melalui reformasi birokrasi khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka perlu dilaksanakan kegiatan *public hearing* (dengar pendapat) dengan seluruh *stakeholders*. *Public hearing* merupakan sarana untuk melakukan kegiatan dengar pendapat mengenai fakta-fakta dan masukan atau pendapat yang dapat mengungkapkan kepentingan masyarakat yang sesungguhnya terhadap pelayanan publik yang diberikan. Dalam rangka meningkatkan fungsi keterbukaan informasi publik menuju pembangunan zona integritas dan penetapan standar layanan publik serta untuk mendapatkan umpan balik dari seluruh *stakeholders*, maka Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan akan melaksanakan kegiatan *public hearing* dengan mengundang seluruh *stakeholders* terkait.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Public hearing dimaksudkan sebagai sarana untuk melakukan kegiatan dengar pendapat untuk mendapatkan saran serta masukan untuk kepentingan pengguna atau masyarakat yang dilayani oleh BBPP Ketindan.

1.2.2 Tujuan

Public hearing dalam rangka penerapan standar pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan saran dan masukan dari praktisi, *stakeholders* dan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja BBPP Ketindan menuju pembangunan zona integritas.

1.3 Sasaran

Sasaran yang akan dicapai yaitu adanya masukan dan saran dari praktisi, *stakeholders* dan masyarakat untuk terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas menuju pembangunan zona integritas.

BAB II

KEGIATAN *PUBLIC HEARING*

2.1 Waktu dan Tempat

Kegiatan *public hearing* dalam rangka meningkatkan fungsi keterbukaan informasi publik menuju pembangunan zona integritas, BBPP Ketindan menetapkan standar layanan publik untuk mendapatkan umpan balik dari *stakeholders*. Penyelenggaraan kegiatan *Public Hearing* dilaksanakan di BBPP Ketindan, Malang – Jawa Timur pada tanggal 23 Juni 2022.

2.2 Asal Peserta

Peserta *public hearing* berasal dari *offline* dan *online*. Serara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah dan Asal Peserta Public Hearing secara *Offline*

No	Inatansi/Lembaga	Target (Orang)	Realisasi (Orang)
1	Politeknik Pembangunan Pertanian Malang	2	2
2	Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu	2	2
3	Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari	2	2
4	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur	1	0
5	Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat	1	1
6	Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika	1	0
7	Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umbi	1	1
8	Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya	1	1
9	Loka Penelitian Sapi Potong Grati	1	1
10	Balai Penyuluhan Pertanian Lawang;	1	1
11	Universitas Brawijaya	1	1
12	Universitas Muhammadiyah Malang	1	0
13	Balai Pelatihan Kesehatan Murnajati Malang	1	1
14	Camat Lawang	1	1
15	Kelurahan Lawang	1	1
16	Desa Lawang	1	1
17	Polsek Lawang	1	1
18	Koramil Lawang	1	1
19	RSUD Lawang	1	1
20	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang	1	1
21	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Blitar	1	0
22	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	1	1

No	Inatansi/Lembaga	Target (Orang)	Realisasi (Orang)
	Kabupaten Pasuruan		
23	Dinas Pertanian Kabupaten Gresik	1	0
24	Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Kediri	1	1
25	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Tuban	1	0
26	FK P4S Provinsi Jawa Timur	2	2
27	KPKNL Malang	1	1
28	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Malang	1	0
29	BRI Cabang Lawang	1	1
30	Bank Mandiri Cabang Lawang	1	0
31	PTPN X Wonosari	1	1
32	Yayasan Ar Roihan	1	0
33	Yayasan Mutiara Harapan 1	1	0
34	CV Arjuna Flora Batu	1	1
35	Politeknik Negeri Jember	1	1
36	SMKN Purwosari	1	0
37	SMKN Wonorejo	1	0
38	SMAN 1 Lawng	1	0
39	Badan Kepegawaian da Penegmbangan SDM Kabupaten Jember	1	0
40	Korwil DPM/DPA	1	1
41	Ketua Ikamaja Jawa Timur	1	0
42	Universitas BINUS Malang	1	0
43	Perhiptani Provinsi Jawa Timur	1	1
44	Badan Kepegawaian da Penegmbangan SDM Kabupaten Tuban	1	1
45	Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Jawa Timur	1	0
46	Ketua KTNA Provinsi Jawa Timur	1	1
47	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur	1	1
TOTAL		51	34

Tabel 2. Jumlah dan Asal Peserta Public Hearing secara *Online*

No	Inatansi/Lembaga	Target (Orang)	Realisasi (Orang)
1	Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian;	1	0
2	Direktorat Jenderal Tanaman Pangan;	1	0
3	Direktorat Jenderal Hortikultura;	1	0
4	Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian;	1	0
5	Direktorat Jenderal Perkebunan;	1	0
6	Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;	1	0
7	Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian;	1	0

No	Inatansi/Lembaga	Target (Orang)	Realisasi (Orang)
8	Badan Karantina Pertanian;	1	0
9	Pemerintah Provinsi Jawa Timur;	1	0
10	Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur;	1	0
11	Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur;	1	0
12	Balai Diklat Keuangan Malang;	1	0
13	Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Malang;	1	0
14	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur;	1	1
15	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Malang;	1	0
16	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Situbondo;	1	0
17	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Ngawi;	1	1
18	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Jember;	1	0
19	Balai Diklat Pertanian Mataram;	1	0
20	Universitas Pembangunan Nasional Surabaya;	1	0
21	Universitas Negeri Surabaya;	1	0
22	Universitas Islam Malang;	1	0
23	Universitas Tribuana Tungadewi Malang;	1	0
24	Universitas Trunojoyo Madura;	1	1
25	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;	1	0
26	PT. ASDP;	1	0
27	Petrokimia Gresik;	1	0
28	PT. Seger Agro Nusantara (SAN);	1	0
29	Bank Banten;	1	0
30	Bank Syariah Indonesia;	1	0
31	Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Nusa Tenggara Timur;	1	1
32	Dinas Pertanian dan Pangan Provinsi Papua;	1	0
33	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Provinsi Papua Barat;	1	0
34	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Bali;	1	0
35	Dinas Pertanian Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bangkalan;	1	1
36	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Banyuwangi;	1	0
37	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bojonegoro;	1	0
38	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember;	1	0
39	Dinas Pertanian Kabupaten Jombang;	1	1
40	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lamongan;	1	0

No	Inatansi/Lembaga	Target (Orang)	Realisasi (Orang)
41	Dinas Pertanian Kabupaten Lumajang;	1	0
42	Dinas Pertanian dan Perikanan Kabupaten Madiun;	1	0
43	Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura Perkebunan, dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan;	1	0
44	Dinas Pertanian Kabupaten Nganjuk;	1	0
45	Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi;	1	1
46	Dinas Pertanian Kabupaten Pacitan;	1	0
47	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Pamekasan;	1	0
48	Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Ponorogo;	1	0
49	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Probolinggo;	1	0
50	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sampang;	1	1
51	Dinas Pangan dan Pertanian Kabupaten Sidoarjo;	1	0
52	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Situbondo;	1	1
53	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Sumenep;	1	0
54	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Trenggalek;	1	0
55	Dinas Pertanian Kabupaten Tulungagung;	1	0
56	Dinas Pertanian Kota Batu;	1	0
57	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar;	1	0
58	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Kediri;	1	0
59	Dinas Pertanian Kota Madiun;	1	0
60	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Malang;	1	0
61	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Mojokerto;	1	0
62	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan;	1	1
63	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Probolinggo;	1	0
64	Dinas Pertanian Kota Surabaya.	1	0
Total		64	10

2.3 Pelaksanaan Kegiatan

2.3.1 Pembukaan

Acara diawali dengan laporan panitia penyelenggara Dra. Astutiningsih menyampaikan latar belakang kegiatan, tujuan, sasaran kegiatan *public hearing* yaitu sebagai berikut:

- a. Latar belakang kegiatan *public hearing* mengacu pada amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing unit kerja. Standar pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- b. Tujuan *public hearing* merupakan sarana sarana untuk dengar pendapat dalam rangka memperoleh saran dan masukan untuk kepentingan pengguna atau masyarakat yang dilayani oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan.
- c. Output kegiatan adalah 1). Adanya masukan dan saran dari praktisi, stakeholders dan masyarakat untuk terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas; 2). Terwujudnya standar pelayanan untuk kepuasan masyarakat.
- d. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara *hybrid* melalui media *offline* dan *online* dengan mengundang para stakeholder sejumlah 50 orang atau dari 46 instansi/ lembaga/ perusahaan/ akademisi untuk hadir secara *offline* di BBPP Ketindan dengan menerapkan standar protokol kesehatan, sedangkan undangan untuk hadir secara *online* melalui zoom meeting diundang sebanyak 64 instansi/ lembaga/ perusahaan/ akademisi.

- e. Narasumber berasal dari Komisi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, dari Biro Humas dan Informasi Publik Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian dan dari Bidang Program dan Evaluasi BBPP Ketindan.

Selanjutnya adalah sambutan Kepala BBPP Ketindan (Ir. Sumardi Noor, M.Si) adalah sebagai berikut:

- a. Ucapan selamat datang kepada para tamu dan penyampaian profil BBPP Ketindan melalui media audio visual;
- b. Penyampaian informasi kepada publik terbagi menjadi 2, yaitu terbuka dan tertutup. Contoh informasi terbuka yang bisa diberikan adalah jenis, sarana prasarana/fasilitas, persyaratan dan biaya layanan, peraturan dan surat edaran pemerintah terkait layanan, sedangkan informasi tertutup yang tidak bisa diberikan secara bebas kepada publik, misalnya laporan gaji, laporan kekayaan ASN, dokumen pengadaan, dan lain-lain;
- c. Kegiatan *public hearing* ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan prima di BBPP Ketindan dan memperoleh saran/masukan untuk kebaikan BBPP Ketindan ke depan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga harapannya seluruh peserta dapat berpartisipasi aktif;
- d. BBPP Ketindan juga akan memperjuangkan zona integritas untuk melangkah ke penilaian ke tingkat nasional;
- e. Guna mengoptimalkan layanan informasi BBPP Ketindan memiliki website dan media sosial yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

2.3.2 Pemaparan Materi

- a. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Menuju Era 5.0 oleh Agus Muttaqin, S.H. Kepala Perwakilan Ombudsman RI di Jawa Timur:
 - Hubungan konstitusi dengan pelayanan publik tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alinea 4 yang menyebutkan bahwa

terdapat amanat konstitusi untuk melindungi tumpah darah, mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya diterjemahkan ke dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;

- Asas umum pemerintahan yang baik harus memiliki kepastian hukum, Kepentingan umum, keterbukaan, kemanfaatan, tidak diskriminatif, kecermatan, tidak menyalahgunakan wewenang, pelayanan yang baik, tertib penyelenggaraan negara, akuntabilitas, proporsionalitas, profesionalisme dan keadilan;
- Esensi pelayanan publik adalah menjalankan mandat konstitusi, tugas pemerintah dan dilakukan untuk kesejahteraan rakyat dan negara, oleh karena itu membutuhkan a). Tata kelola pemerintah yang baik (tepat waktu, mudah, dan murah); b). Birokrasi yang antisipatif, proaktif, kolaboratif, dan efektif, c). Penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dan jauh dari tindakan penyimpangan (maladministrasi);
- Mal administrasi adalah a). Perilaku/perbuatan melawan hukum; b). Melampaui wewenang, c). Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut; d). Termasuk kelalaian/pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara/pemerintahan; e). Merugikan material dan/atau immaterial bagi masyarakat/perseorangan (pasal 1 ayat 3 UU No 37/2008);
- Problem pelayanan publik yang sering terjadi adalah a). Lemahnya Pengawasan; b). Bersifat monolog; c). Keterbukaan; d). Minimnya akses pengaduan; e). Sarana dan prasarana kurang memadai; f). Kurangnya komitmen penyelenggara; g). Perilaku Penyelenggara
- Pencegahan mal administrasi dapat dilakukan melalui beberapa hal: a). Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan public; b). Menjalankan UU No 25 Tahun 2009 dengan baik dan benar;

- c). Berani menolak gratifikasi; d). Komitmen pimpinan unit kerja untuk menerapkan reward and punishment; e). Mengelola pengaduan internal secara profesional.
 - Sebelum melakukan pengaduan kepada ombudsman, maka perlu dilakukan pengaduan internal artinya diselesaikan secara internal terlebih dahulu, bila dalam waktu 14 hari tidak ada tanggapan, maka dapat diteruskan atau diatasi oleh ombudsman;
 - Pengaduan kepada ombudsman adalah segala sesuatu yang bersifat maladministrasi;
 - Digitalisasi tanpa adanya perubahan mindset SDM maka hal itu akan sia-sia, karena kebutuhan pelayanan terintegrasi 5.0 utamanya adalah untuk mewujudkan layanan yang cepat dan mudah untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.
- b. Peningkatan Layanan Melalui Keterbukaan Informasi Publik
- Lingkup Kementerian Pertanian oleh Ir. Erwin Zulkarnain, M.AP. dari Biro Humas dan Informasi Publik:
- Kementan telah melaksanakan pengelolaan dan pelayanan informasi publik sesuai amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - Sebagai Badan Publik Kementan bertanggungjawab untuk menyediakan dan menyajikan informasi untuk masyarakat secara transparan, akuntabel dan efisien;
 - Pada masa endemi, masyarakat menuntut adanya keterbukaan informasi, sehingga merasa aman, dan menjamin ketersediaan pangan bagi masyarakat serta kesejahteraan petani/peternak;
 - Guna menjamin pelaksanaan pelayanan publik di Kementan, maka dibentuklah Satuan Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di tiap unit pelayanan publik di bawah Kementan.
 - PPID memiliki peran yang sangat penting dalam pemberian layanan informasi publik mulai dari pengelolaan, penyediaan hingga pelayanan publik kepada masyarakat;

- PPID juga bertanggungjawab untuk mendokumentasikan informasi publik berdasarkan klasifikasi informasi, sehingga memudahkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih transparan, terbuka dan akuntabel.
- Faktor kunci dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik adalah adanya komitmen dari berbagai unsur mulai dari pimpinan sampai unsur terkecil dalam sebuah UPT agar dapat berjalan secara terstruktur, efektif dan efisien serta satu suara(memiliki persepsi dan pemahaman yang sama).
- Menyikapi perubahan organisasi Kementan, maka terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu: 1) Pengelolaan dan pelayanan informasi publik masing-masing UPT harus tetap berjalan dan dilaksanakan oleh Pejabat dan Petugas PPID sesuai SKUK/UPT Tahun 2020; 2). SK Pejabat PPID Ess. I, Pembantu Pelaksana Ess II dan Pelaksana UPT harus diperbaharui setelah Permentan Organisasi Kementan terbarudisahkan.
- Setiap UPT harus memastikan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan layanan publik dan memiliki SOP yang tetap memperhatikan protokol kesehatan di masa pandemi;
- Guna meningkatkan kompetensi SDM pertanian dalam pelaksanaan layanan publik, Kementan menyelenggarakan BIMTEK, BIMTEK khusus dan Webinar;
- Pada tahun 2013 sudah dibangun Portal PPID untuk memberikan *one stop service for public information*, portal ini telah terintegrasi dengan seluruh UK/UPT di Lingkungan Kementan sehingga memudahkan bagi publik untuk tetap mengajukan permohonan informasi publik dari rumah;
- Guna kelancaran kegiatan, setiap UPT wajib mengalokasikan anggaran untuk kegiatan PPID sesuai dengan instruksi Sekretaris Jenderal.
- Dalam rangka monev implementasi keterbukaan dan informasi publik, maka dilakukan pemeringkatan keterbukaan informasi publik yang menunjukkan bahwa UPT dengan predikat informatif maupun menuju informatif memiliki pimpinan yang berkomitmen

terhadap implementasi keterbukaan publik di lingkungan unit kerjanya. Agenda Kementan ke depan akan dilakukan penilaian melalui pengisian SAQ pada Bulan Juli 2022, verifikasi SAQ dan visitasi pada bulan Agustus 2022 dan penganugerahan pada Bulan September 2022.

c. Penerapan Standar Layanan, Inovasi dan Sosialisasi Kegiatan Zona Integritas oleh Dra. Astutiningsih selaku Koordinator Program dan Evaluasi BBPP Ketindan:

- Dalam rangka meningkatkan fungsi Keterbukaan Informasi Publik menuju pembangunan Zona Integritas, Implementasi *Core Value*, *Employer Branding*. BBPP Ketindan menyelenggarakan *Public Hearing* dan sekaligus menetapkan standar layanan publik, untuk mendapatkan umpan balik dari stakeholder.
- Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Dengan mengacu kepada 6 area perubahan yakni: manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem sumber daya manusia, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan, penguatan kualitas layanan publik.
- Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan, ruang lingkup pelayanan publik BBPP Ketindan yang diberikan meliputi: 1. pelatihan; 2. sertifikasi profesi; 3. edukasi pertanian; 4. pendayagunaan ketenagaan pelatihan; 5. konsultasi agribisnis; 6. penelitian dan permagangan; 7. informasi dan dokumentasi; dan 8. pemanfaatan sarana prasarana.
- Persyaratan layanan KKA ditentukan sesuai dengan prosedur layanan publik yang berlaku di BBPP Ketindan, bagi Badan Publik/ Organisasi dengan membawa atau menyediakan surat tugas, akte pendirian, ID Card, sedangkan bagi perorangan dengan membawa atau menyediakan KTP/SIM, Kartu Pelajar,

NPWP dan selanjutnya melakukan permohonan layanan sesuai dengan alur SOP yang berlakupada jam kerja yaitu Senin – Kamis pukul 07.30 – 167.00 WIB dan hari Jum'at Pukul 07.30 – 16.30 WIB. Jangka waktu penyelesaian tergantung jenis permohonan informasi mulai dari 15 menit hingga 24 jam;

- Paket penyelenggaraan pelatihan terdiri dari pelatihan fungsional dan teknis. pada pelatihan fungsional penyuluh pertanian terbagi menjadi 3, yaitu Pelatihan PP Terampil 21 hari dengan biaya Rp. 3.770.000/orang, Pelatihan PP Alih Kelompok 14 hari dengan biaya Rp. 2.900.000/orang dan Pelatihan PP Ahli 21 hari dengan biaya Rp. 3.770.000,-/orang;
- Pelatihan teknis dibedakan berdasarkan jumlah hari pelatihan mulai dari 5 hari sampai 14 hari dengan biaya sebesar Rp. 1.778.000/orang - Rp 3.478.000/orang;
- Paket sertifikasi profesi bagi penyuluh pertanian/petani/pelaku pertanian selama 3 hari tidak termasuk biaya perjalanan peserta sebesar Rp. 1.920.000/orang;
- Kegiatan Kerjasama penelitian dan permagangan 1 – 7 hari sebesar Rp. 200.000/orang, 8-14 hari Rp. 300.000,-/orang, 16 – 30 hari sebesar Rp. 500.000,-/oraang dan 31 – 90 hari sebesar Rp. 500.000,-/orang
- Paket Kerjasama pemanfaatan sarana prasarana: biaya sewa asrama Rp. 75.000/orang; biaya sewa kelas Rp. 250.000,-/8 jam, Aula Rp. 1.500.000,-/8 jam, sound system Rp. 200.000,-/8 jam dan Pemeliharaan LCD Rp. 250.000,-/8 jam.
- Inovasi di BBPP Ketindan meliputi Sistem Pelayanan Pelatihan Terintegrasi (SIPEPSI), Sistem Informasi Surat Online (SISO), e-Vokasi Training Center (e-VTC), *Learning Management System* (LMS) atau disebut dengan *e- Learning* dan OVIS sebagai nutrisi anti virus.
- Dibutuhkan komitmen yang kuat dalam peningkatan kualitas layanan publik.

- Ketindan saat ini berusaha mewujudkan jaminan pelayanan public serta penyelenggaraan keterbukaan informasi publik yang cepat, akurat, akuntabel berbasis pelayanan prima.

2.3.3 Sesi Tanya Jawab:

- Wahyu Indarto dari PPID Biro Humas Kementan bertanya kepada Ombudsman Ada pemohon yang menyampaikan permohonan sekitar 8 kali dengan substansi yang sama dan sudah hampir 5 kali direspon, selanjutnya sudah tidak direspon/dilayani. Apakah bisa PPID melakukan hal tersebut dan tidak melanggar UU?
- Natalia dari BBIB Singosari bertanya kepada Astutiningsih, BBPP Ketindan Untuk jasa sertifikasi profesi di BBPP Ketindan bagaimana TUK atau LSPnya?
- Tarwa Mustofa dari Perwakilan FK P4S Provinsi Jawa Timur Testimoni dari FK P4S tentang manfaat kerjasama dengan BBPP Ketindan selaku Pembina P4S terkait keterbukaan publik dan atensi BBPP Ketindan terkait kegiatan FK P4S di lapangan. Masukan untuk menambah kuota pelatihan bagi pengelola P4S yang sangat dibutuhkan.

Jawaban Agus Mutaqqin (Ombudsman):

- Pengalaman LSM di TA melaporkan Kades-Kades di Tulungagung, walaupun yang melapor hanya itu-itu saja namun tetap ditanggapi apalagi yang disampaikan adalah pengaduan yang berbeda.
- Ada pemilahan terkait substansi aduan, bila substansi aduannya sama maka jawabannya sama saja.
- Tidak boleh menolak layanan apapun yang baru. Bila ada motif lain dalam urusan pengaduan layanan masyarakat, karena hal itu menjadi urusan pihak penyelenggara layanan. Bila tidak kapabel diberikan ketegasan untuk menolak.
- Tidak boleh membela pemohon dan penyelenggara layanan
- Bila UPT sudah melaksanakan SOP layanan, berarti tidak boleh

disimpulkan ada maladministrasi.

- Kewajiban penyelenggara tetap melayani.

Jawaban dari Astutiningsih (BBPP Ketindan):

- BBPP Ketindan hanya sebagai TUK, LSP ada di Kementerian Pertanian;
- BBPP Ketindan tetap memprogramkan/memfasilitasi pelatihan-pelatihan tiap tahun untuk peningkatan kompetensi P4S, namun bila terjadi refocusing, maka dengan terpaksa belum bisa dilayani.

2.4 Evaluasi Penyelenggaraan

Berdasarkan evaluasi penyelenggaraan kegiatan *public hearing* menyatakan bahwa tujuan *public hearing* telah tercapai dengan nilai rata – rata evaluasi sekitar 2,81. Semua keperluan dalam penyelenggaraan *public hearing* terkait standar pelayanan publik telah terpenuhi dengan baik yang dinyatakan dengan nilai rata-rata 2,78. Terkait dengan manajemen apresiasi yaitu pada interaksi/ hubungan antara panitia penyelenggara dengan peserta tergolong sangat baik dikarenakan pelayanan prima, keramahan dan cepat tanggap terhadap situasi kondisi dengan nilai rata – rata evaluasi yaitu 2,61. Interaksi/ hubungan narasumber/ pemateri dengan peserta dan kemampuan narasumber/ pemateri dalam menjelaskan tentang materi *public hearing* tergolong sangat baik yang dibuktikan dengan diskusi yang dapat memberikan solusi tepat dari setiap pertanyaan peserta dengan nilai rata-rata evaluasi yaitu 2,81. Sarana dan prasarana pendukung seperti akomodasi sangat baik dengan nilai rata-rata 2,41 dan konsumsi tergolong baik dengan nilai rata-rata 2,19. Alokasi ketepatan waktu atau kesesuaian dengan jadwal pelaksanaan tergolong baik dengan nilai rata-rata evaluasi yaitu 2,21. Sedangkan waktu per materi/ bahasan tergolong baik dengan nilai rata – rata 2,20. Berdasarkan jalannya kegiatan, terdapat beberapa saran dari peserta antara lain:

1. Agar lebih banyak lagi melakukan pelatihan-pelatihan secara tatap muka khususnya untuk petugas lapangan guna peningkatan kapasitas penyuluh pertanian di lapangan;
2. Kurangnya waktu untuk diskusi dikarenakan ketidaksesuaian alokasi waktu tiap materi dengan jadwal pelaksanaan.

BAB III

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar pelayanan publik pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan meliputi ruang lingkup pelayanan:

1. Standar Pelayanan Pelatihan
2. Sertifikasi Profesi
3. Edukasi Pertanian
4. Pendayagunaan Pelatihan Pertanian
5. Konsultasi Agribisnis
6. Penelitian dan Permagangan
7. Informasi dan Dokumentasi
8. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pemaparan standar pelayanan publik yang dilaksanakan pada kegiatan *Public Hearing*, ditetapkan standar pelayanan publik BBPP Ketindan secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik; d. Peraturan Menteri PAN dan RB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Pertanian No. 45 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelatihan, Lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian.
2.	Jam Kantor	• Hari Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB • Hari Jumat : 07.30 – 16.30 WIB
3.	Jam Pelayanan	• Hari Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB • Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
4.	Persyaratan	a. Bagi Badan Publik/Organisasi Membawa atau menyediakan surat tugas, akte pendirian, ID Card. b. Bagi Perorangan Membawa atau menyediakan KTP/SIM/Kartu Pelajar/NPWP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	SOP Pelayanan	Sesuai SOP Pelayanan Publik BBPP Ketindan
6.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. 15 – 30 menit b. 30 – 60 menit c. > 60 menit – 1x 24 jam
7.	Biaya/Tarif	a. Paket Sertifikasi Tarif Sertifikasi Profesi bagi Penyuluh Pertanian/Petani/Pelaku Pertanian Bidang Penyuluhan Pertanian, Pertanian Organik, Budidaya Kedelai, Pengolahan Hasil Pertanian Rp. 1.920.000/orang (3 hari) b. Kerjasama Penelitian dan Permagangan - 1 – 7 hari : Rp. 200.000/orang - 8 – 14 hari : Rp. 300.000/orang - 16 – 30 hari : Rp. 500.000/orang - 31 – 90 hari : Rp. 500.000/orang c. Paket Kerjasama - Kerjasama Ketenagaan Berdasarkan kompetensi dan spesialisasi: a) Budidaya Tanaman b) Hama dan Penyakit Tanaman c) Konservasi Lahan dan Idimatologi d) Panen dan Pasca Panen serta Teknologi Hasil Pertanian e) Pengelolaan Limbah Hasil Pertanian (<i>zero waste</i>) f) Sosial Ekonomi Pertanian g) Penyuluhan h) Kehumasan - Kerjasama Pemanfaatan Sarana Prasarana Asrama : Rp. 75.000/orang Aula : Rp. 1.500.000/8 jam Kelas : Rp. 250.000/8 jam Sound system : Rp. 200.000/8 jam Pemeliharaan LCD : Rp. 250.000/8 jam - Paket Penyelenggaraan Pelatihan a) Diklat Dasar Fungsional Terampil Rp. 3.770.000/orang (21 hari) b) Diklat Dasar Fungsional Alih Kelompok Rp. 2.900.000/orang (14 hari) c) Diklat Dasar Fungsional Ahli Rp. 3.770.000/orang (21 hari) - Pelatihan Teknis Pertanian a) 5 hari, tarif Rp. 1.778.000/orang b) 7 hari, tarif Rp. 2.123.000/orang c) 10 hari, tarif Rp. 2.583.000/orang d) 12 hari, tarif Rp. 2.893.000/orang e) 14 hari, tarif Rp. 3.478.000/orang
8.	Produk Layanan	1. Pelatihan 2. Sertifikasi Profesi 3. Edukasi Pertanian 4. Pendayagunaan Ketenagaan Pelatihan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Konsultasi Agribisnis 6. Penelitian dan Permagangan 7. Informasi dan Dokumentasi 8. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana
9.	Fasilitas	1. Penginapan/asrama 2 - 3 orang per kamar 2. Pemateri/Widyaiswara yang kompeten di bidangnya 3. Training Kit 4. Perlengkapan mandi 5. Materi 6. Sertifikat 7. Penggunaan sarana dan prasarana balai
10.	Sarana dan Prasarana	1. Lahan Praktek 2. Ruang Kelas 3. Laboratorium 4. <i>Screen House</i> 5. Fasilitas Disabilitas 6. Asrama 7. <i>Sport Center</i> 8. Ruang Layanan Publik 9. Toko dan Kantin 10. Ruang Laktasi
11.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	1. Jumlah Pelaksana Pelatihan sebanyak 97 orang terdiri dari: a. 74 orang PNS • Pejabat Struktural : 2 orang • Pejabat Fungsional - Widyaiswara : 27 orang - Perencana : 3 orang - Analis Kepegawaian Ahli : 2 orang - Analis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Muda : 2 orang - Pranata Humas Ahli : 2 orang - Pranata Komputer Ahli : 2 orang - Pranata Keuangan APBN : 2 orang - Arsiparis Ahli : 2 orang • Fungsional Umum : 30 orang b. 23 Orang Tenaga Harian Lepas 2. Kompetensi/Spesialisasi Widyaiswara a. Budidaya Tanaman : 9 orang b. Proteksi Tanaman : 3 orang c. Penyuluhan Pertanian : 5 orang d. Sosial Ekonomi Pertanian : 6 orang - Pengolahan Hasil Pertanian : 4 orang
12.	Pengawasan Internal	Keputusan Kepala BBPP Ketindan Nomor 09/SK/TU.310/I.14.1/01/2022 tentang Penetapan Tim Satuan Pelaksana Pengendalian Intern Tahun 2022
13.	Penanganan Pengaduan	SOP Penanganan Pengaduan - Melalui kotak saran - Melalui persuratan - Melalui Whatsapp/chat intraktif

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Datang ke ruang layanan - Melalui email
14.	Jaminan Pelayanan	Janji Layanan Maklumat "Dengan ini kami menyatakan sanggup untuk memberikan jaminan kepastian layanan yang berkualitas dan professional untuk meningkatkan SDM dan mutu pelayanan sesuai dengan standar sertamekanisme yang telah ditetapkan dan jika kamimelanggar, kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku"
15.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Petugas Keamanan : 24 jam - Jaminan kerahasiaan data pemohon layanan - Jaminan bantuan kesehatan untuk penyediaan obat-obatan ringan - Jaminan kenyamanan selama berkegiatan
16.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi Internal

Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan Balai Besar Pelatihan Pertanian Ketindan telah sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Hanya perlu perbaikan pada kegiatan promosi balai, pengembangan jejaring kerjasama dengan lembaga atau instansi lain baik kelompok maupun perseorangan, perbaikan kualitas pelayanan dan jaminan layanan serta sarana prasarana yang lebih representatif.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil *public hearing* diperoleh hasil bahwa secara umum pelayanan di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hanya perlu pengembangan jejaring kerjasama dengan lembaga atau instansi lain baik kelompok maupun perseorangan, perbaikan kualitas pelayanan dan jaminan layanan serta sarana prasarana yang lebih representatif.

4.2 Saran

Saran – saran dari peserta *public hearing* terkait jalannya kegiatan antara lain:

1. Agar lebih banyak lagi melakukan pelatihan-pelatihan secara tatap muka khususnya untuk petugas lapangan guna peningkatan kapasitas penyuluh pertanian di lapangan;
2. Kurangnya waktu untuk diskusi dikarenakan ketidaksesuaian alokasi waktu tiap materi dengan jadwal pelaksanaan.

LAMPIRAN I
UNDANGAN



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN KETINDAN



Jln. Ketindan No. 1 Lawang - Malang
Kode Pos 65214 Kotak Pos 123

<http://bbppketindan.bppsdp.pertanian.go.id/>
Telp/Fax. (0341) 426235

Nomor : B-112 /HM.170/I.14.1/06/2022
Lampiran : 2 (dua)
Perihal : Undangan *Public Hearing*

Malang, 17 Juni 2022

Kepada Yth:
(Mohon lihat lampiran)

Di

Tempat

Dalam rangka meningkatkan fungsi keterbukaan informasi publik menuju pembangunan zona intergitas, Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan sebagai badan publik bermaksud menyelenggarakan **Public Hearing** untuk mendapatkan umpan balik dari *stakeholder* dan mitra kerja.

Sehubungan pentingnya acara tersebut, kami mohon perkenannya untuk hadir pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 23 Juni 2022
Pukul : 09.00 WIB – selesai
Tempat : Aula Mahkota Dewa BBPP Ketindan
Jl. Ketindan No.1 Lawang – Malang, Tlp/ Fax: 0341-426235

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Balai

Ir. Sumardi Noor, M.Si
NIP. 19640122 199403 1 001

Tembusan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian;
2. Kepala Pusat Pelatihan Pertanian;
3. Arsip.

Catatan:

- Konfirmasi kehadiran narahubung : **Yeniarta Margi Mulya** (081217221179)
- Panitia hanya menyediakan akomodasi dan konsumsi

Lampiran 1.

Surat Nomor : B- 112/HM.170/I.14.1/06/2022

Tanggal : 17 Juni 2022

Daftar Undangan

1. Politeknik Pembangunan Pertanian Malang;
2. Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu;
3. Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari;
4. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur;
5. Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat;
6. Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika;
7. Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umbi;
8. Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya;
9. Loka Penelitian Sapi Potong Grati;
10. Balai Penyuluhan Pertanian Lawang;
11. Universitas Brawijaya;
12. Universitas Muhammadiyah Malang;
13. Balai Pelatihan Kesehatan Murnajati Malang;
14. Camat Lawang;
15. Kelurahan Lawang;
16. Desa Lawang;
17. Polsek Lawang;
18. Koramil Lawang;
19. RSUD Lawang;
20. Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang;
21. Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Blitar;
22. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Pasuruan;
23. Dinas Pertanian Kabupaten Gresik;
24. Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Kediri;
25. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Tuban;
26. FK P4S Provinsi Jawa Timur;
27. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Malang;
28. BRI Cabang Lawang;
29. Bank Mandiri Cabang Lawang;
30. PT Perkebunan Nusantara XII Wonosari;
31. Yayasan Ar Roihan;
32. Yayasan Mutiara Harapan 1;
33. CV. Arjuna Flora Batu;
34. Politeknik Negeri Jember;
35. SMK Negeri Purwosari;
36. SMK Negeri Wonorejo;
37. SMA Negeri 1 Lawang;
38. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Jember;
39. Korwil DPM/DPA;
40. Ketua Ikamaja Jawa Timur;
41. Universitas BINUS Malang;
42. Perhimpunan Penyuluh Pertanian Indonesia Provinsi Jawa Timur;
43. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Tuban;
44. Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Jawa Timur;
45. Ketua Kontak Tani Nelayan Andalan Provinsi Jawa Timur;
46. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur.

Lampiran 2.

Surat Nomor : /HM.170/I.14.1/06/2022

Tanggal : 17 Juni 2022

**ALOKASI UNDANGAN PUBLIC HEARING BBPP KETINDAN
TANGGAL 23 JUNI 2022**

No	Inatansi/Lembaga	Jumlah
1	Politeknik Pembangunan Pertanian Malang	2
2	Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu	2
3	Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari	2
4	Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Jawa Timur	1
5	Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat	1
6	Balai Penelitian Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika	1
7	Balai Penelitian Tanaman Aneka Kacang dan Umbi	1
8	Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya	1
9	Loka Penelitian Sapi Potong Grati	1
10	Balai Penyuluhan Pertanian Lawang	1
11	Universitas Brawijaya	1
12	Universitas Muhammadiyah Malang	1
13	Balai Pelatihan Kesehatan Murnajati Malang	1
14	Camat Lawang	1
15	Kelurahan Lawang	1
16	Desa Lawang	1
17	Polsek Lawang	1
18	Koramil Lawang	1
19	RSUD Lawang	1
20	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Malang	1
21	Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Blitar	1
22	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Pasuruan	1
23	Dinas Pertanian Kabupaten Gresik	1
24	Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Kediri	1
25	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Tuban	1
26	FK P4S Provinsi Jawa Timur	2
27	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Malang	1
28	BRI Cabang Lawang	1
29	Bank Mandiri Cabang Lawang	1
30	PTPN X Wonosari	1
31	Yayasan Ar Roihan	1
32	Yayasan Mutiara Harapan 1	1
33	CV Arjuna Flora Batu	1
34	Politeknik Negeri Jember	1
35	SMKN Purwosari	1
36	SMKN Wonorejo	1
37	SMAN 1 Lawng	1
38	Badan Kepegawaian da Penegmbangan SDM Kabupaten Jember	1
39	Korwil DPM/DPA	1
40	Ketua Ikamaja Jawa Timur	1
41	Universitas BINUS Malang	1
42	Perhptani Provinsi Jawa Timur	1
43	Badan Kepegawaian da Penegmbangan SDM Kabupaten Tuban	1
44	Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Jawa Timur	1
45	Ketua KTNA Provinsi Jawa Timur	1
46	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur	1
TOTAL		50

**JADWAL KEGIATAN *PUBLIC HEARING*
TANGGAL 23 JUNI 2022**

No	Susunan Acara	Waktu	Narasumber	Penanggungjawab
1.	Registrasi	08.00 – 09.00 WIB	-	Panitia
2.	Pembukaan	09.00 – 09.10 WIB	-	MC
3.	Pembacaan doa	09.10 – 09.15 WIB	-	Panitia
4	Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	09.15 – 09.20 WIB	-	Panitia
4.	Sambutan Ketua Panitia	09.20 – 09.30 WIB	Kepala Bagian Umum BBPP Ketindan	Panitia
5.	Sambutan Selamat Datang dan Penayangan Profil BBPP Ketindan	09.30 – 09.45 WIB	Kepala BBPP Ketindan	Panitia
6.	Paparan Materi: • Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Menuju Era 5.0 • Peningkatan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian • Peningkatan Layanan Melalui Keterbukaan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian • Penerapan Standar Layanan, Inovasi dan Sosialisasi Kegiatan Zona Integritas	09.45 – 11.30 WIB	Ombudsman RI Perwakilan Jatim Biro Organisasi dan Kepegawaian Biro Humas dan Informasi Publik Kabag Umum BBPP Ketindan	Moderator Notulen
7.	Diskusi dan masukan dari <i>stakeholder</i>	11.30 – 12.15 WIB	Narasumber Eksternal dan Internal	Moderator Notulen
8.	• Pembacaan resume kegiatan <i>public hearing</i>, sekaligus pembacaan komitmen <i>Core Value</i> ASN Ber-AKHLAK dan komitmen PPID • Penandatanganan komitmen <i>Core Value</i> ASN dilanjutkan penandatanganan komitmen PPID disaksikan Narasumber dan <i>Stakeholder</i>. • Dilanjutkan foto bersama	12.15 – 12.45 WIB	Kepala Balai, Kabag Umum, Perwakilan Fungsional Widyaiswara dan Tertentu di BBPP Ketindan	Pembacaan hasil resume oleh notulen. Pembacaan komitmen: oleh MC. Panitia
9.	Penutup	12.45 – 13.00 WIB		MC
10.	Ramah tamah	13.00 – 13.30 WIB		Panitia



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN KETINDAN



Jln. Ketindan No. 1 Lawang - Malang
Kode Pos 65214 Kotak Pos 123

<http://bbppketindan.bppsdp.pertanian.go.id/>
Telp/Fax. (0341) 426235

Nomor : *B-126* /HM.170/I.14.1/06/2022
Lampiran : 1 (satu)
Perihal : Undangan *Public Hearing*

Malang, 20 Juni 2022

Kepada
Yth. (terlampir)

Di

Tempat

Dalam rangka meningkatkan fungsi keterbukaan informasi publik menuju pembangunan zona integritas, Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan sebagai badan publik bermaksud menyelenggarakan **Public Hearing** untuk mendapatkan umpan balik dari *stakeholder* dan mitra kerja.

Sehubungan pentingnya acara tersebut, kami mohon perkenannya untuk hadir secara virtual (*online*) pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 23 Juni 2022
Pukul : 09.00 WIB – selesai
Room ID
- **Username ID** : 986 340 8660
- **Passcode** : public

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Balai,

Ir. Sumardi Noor, M.Si
NIP. 19640122 199403 1 001

Tembusan Kepada Yth:

1. Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian;
2. Kepala Pusat Pelatihan Pertanian;
3. Arsip.

Catatan:

- Konfirmasi kehadiran narahubung : **Yeniarta Margi Mulya** (081217221179)

Lampiran 1.

Surat Nomor : B-126/HM.170/I.14.1/06/2022

Tanggal : 20 Juni 2022

Undangan Virtual

1. Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian;
2. Direktorat Jenderal Tanaman Pangan;
3. Direktorat Jenderal Hortikultura;
4. Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian;
5. Direktorat Jenderal Perkebunan;
6. Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
7. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian;
8. Badan Karantina Pertanian;
9. Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
10. Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur;
11. Dinas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur;
12. Balai Diklat Keuangan Malang;
13. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Malang;
14. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur;
15. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Malang;
16. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Situbondo;
17. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Ngawi;
18. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Jember;
19. Balai Diklat Pertanian Mataram;
20. Universitas Pembangunan Nasional Surabaya;
21. Universitas Negeri Surabaya;
22. Universitas Islam Malang;
23. Universitas Tribuana Tungadewi Malang;
24. Universitas Trunojoyo Madura;
25. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
26. PT. ASDP;
27. Petrokimia Gresik;
28. PT. Seger Agro Nusantara (SAN);
29. Bank Banten;
30. Bank Syariah Indonesia;
31. Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Nusa Tenggara Timur;
32. Dinas Pertanian dan Pangan Provinsi Papua;
33. Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Provinsi Papua Barat;
34. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Bali;
35. Dinas Pertanian Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Bangkalan;
36. Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Banyuwangi;
37. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bojonegoro;
38. Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Jember;
39. Dinas Pertanian Kabupaten Jombang;
40. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lamongan;
41. Dinas Pertanian Kabupaten Lumajang;
42. Dinas Pertanian dan Perikanan Kabupaten Madiun;
43. Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura Perkebunan, dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magetan;
44. Dinas Pertanian Kabupaten Nganjuk;
45. Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi;

51. Dinas Pangan dan Pertanian Kabupaten Sidoarjo;
52. Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Situbondo;
53. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Sumenep;
54. Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Trenggalek;
55. Dinas Pertanian Kabupaten Tulungagung;
56. Dinas Pertanian Kota Batu;
57. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Blitar;
58. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Kediri;
59. Dinas Pertanian Kota Madiun;
60. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Malang;
61. Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Mojokerto;
62. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Pasuruan;
63. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kota Probolinggo;
64. Dinas Pertanian Kota Surabaya.

LAMPIRAN II
JADWAL

**JADWAL KEGIATAN *PUBLIC HEARING*
TANGGAL 23 JUNI 2022**

No	Susunan Acara	Waktu	Narasumber	Penanggungjawab
1.	Registrasi	08.00 – 09.00 WIB	-	Panitia
2.	Pembukaan	09.00 – 09.10 WIB	-	MC
3.	Pembacaan doa	09.10 – 09.15 WIB	-	Panitia
4	Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	09.15 – 09.20 WIB	-	Panitia
4.	Sambutan Ketua Panitia	09.20 – 09.30 WIB	Kepala Bagian Umum BBPP Ketindan	Panitia
5.	Sambutan Selamat Datang dan Penayangan Profil BBPP Ketindan	09.30 – 09.45 WIB	Kepala BBPP Ketindan	Panitia
6.	Paparan Materi: • Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Menuju Era 5.0 • Peningkatan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian • Peningkatan Layanan Melalui Keterbukaan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian • Penerapan Standar Layanan, Inovasi dan Sosialisasi Kegiatan Zona Integritas	09.45 – 11.30 WIB	Ombudsman RI Perwakilan Jatim Biro Organisasi dan Kepegawaian Biro Humas dan Informasi Publik Kabag Umum BBPP Ketindan	Moderator Notulen
7.	Diskusi dan masukan dari <i>stakeholder</i>	11.30 – 12.15 WIB	Narasumber Eksternal dan Internal	Moderator Notulen
8.	• Pembacaan resume kegiatan <i>public hearing</i>, sekaligus pembacaan komitmen <i>Core Value</i> ASN Ber-AKHLAK dan komitmen PPID • Penandatanganan komitmen <i>Core Value</i> ASN dilanjutkan penandatanganan komitmen PPID disaksikan Narasumber dan <i>Stakeholder</i>. • Dilanjutkan foto bersama	12.15 – 12.45 WIB	Kepala Balai, Kabag Umum, Perwakilan Fungsional Widyaiswara dan Tertentu di BBPP Ketindan	Pembacaan hasil resume oleh notulen. Pembacaan komitmen: oleh MC. Panitia
9.	Penutup	12.45 – 13.00 WIB		MC
10.	Ramah tamah	13.00 – 13.30 WIB		Panitia

LAMPIRAN III
MATERI *PUBLIC HEARING*



PENINGKATAN LAYANAN PRIMA MELALUI LAYANAN TERINTEGRASI DALAM KONDISI DARURAT

Oleh

AGUS MUTTAQIN

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur
Disampaikan Public Hearing di BBPP Ketindan
Malang, 23 Juni 2022



RELASI KONSTITUSI DENGAN PELAYANAN PUBLIK

Alinea 4 Pembukaan UUD 1945

Melindungi tumpah darah bangsa Indonesia

Mewujudkan kesejahteraan umum

Mencerdaskan kehidupan bangsa

Pelayanan
Publik

UU No. 37/2008
tentang Ombudsman

UU No. 25/2009
tentang Pelayanan Publik

Asas-asas Pemerintahan Umum yang Baik

ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK



21/08/2021

MEMAKNAI PELAYANAN PUBLIK

Esensi:

- Mandat konstitusi
- Tugas pemerintah
- Untuk kesejahteraan rakyat dan negara

Membutuhkan:

1. Tata kelola pemerintah yang baik (tepat waktu, mudah, dan murah)
2. Birokrasi yang antisipatif, proaktif, kolaboratif, dan efektif
3. Penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dan jauh dari tindakan penyimpangan (maladministrasi)

Arah



1. Memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat
2. Mewujudkan harapan masyarakat

PELAYANAN PUBLIK



Sesuai UU No 25/2009

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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**

Ruang Lingkup:

Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

21/06/2021

5

OUTPUT

Penyelenggaraan pelayanan publik



buruk

- ✓ maladministrasi
- ✓ kolusi, korupsi, serta nepotisme



baik



- ✓ tujuan negara tercapai
- ✓ pengguna yanlik puas
- ✓ predikat WBK dan WBBM

WAJAH PELAYANAN PUBLIK (?)



PROBLEM PELAYANAN PUBLIK

1. Lemahnya Pengawasan
2. Bersifat Monolog
3. Keterbukaan
4. Minimnya Akses Pengaduan
5. Sarana dan prasarana
6. Komitmen Penyelenggara
7. Perilaku Penyelenggara

Bagaimana Pelayanan Publik Ideal itu?



CITIZENS CHARTER

- Citizen Charter (CC) → penyelenggaraan pelayanan berorientasi menempatkan **pengguna sebagai pusat pelayanan**. Sebelumnya, menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan.
- Visi baru dalam UU No 25 Tahun 2009 terungkap dari pemenuhan standar pelayanan. Era 2020 diperkuat lagi dengan pendekatan digitalisasi untuk pelayanan terintegrasi.
- Mengapa diperlukan? (1) Kepastian pelayanan: waktu, biaya, prosedur, dan cara pelayanan; (2) Memberi informasi hak/kewajiban pengguna, penyedia, dan stake holder lain; (3) Memudahkan kontrol praktik pelayanan; (4) Memudahkan manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan aspirasi pengguna.

DELAPAN SENDI CITIZENS CHARTER

- Kesederhanaan (mudah, lancar, cepat)
- Kejelasan dan Kepastian (prosedur, penanggungjawab, biaya, waktu, dan hak/kewajiban)
- Keamanan (kenyamanan, kepastian, hukum, dan kearsipan)
- Keterbukaan (informasi terbuka, peduli, dan sopan)
- Efisiensi (waktu dan persyaratan lengkap)
- Ekonomis (murah dan ringkas)
- Keadilan (tidak ada perbedaan pelayanan)
- Ketepatan waktu (tepat sesuai permohonan)

ROAD-MAP PELAYANAN PUBLIK

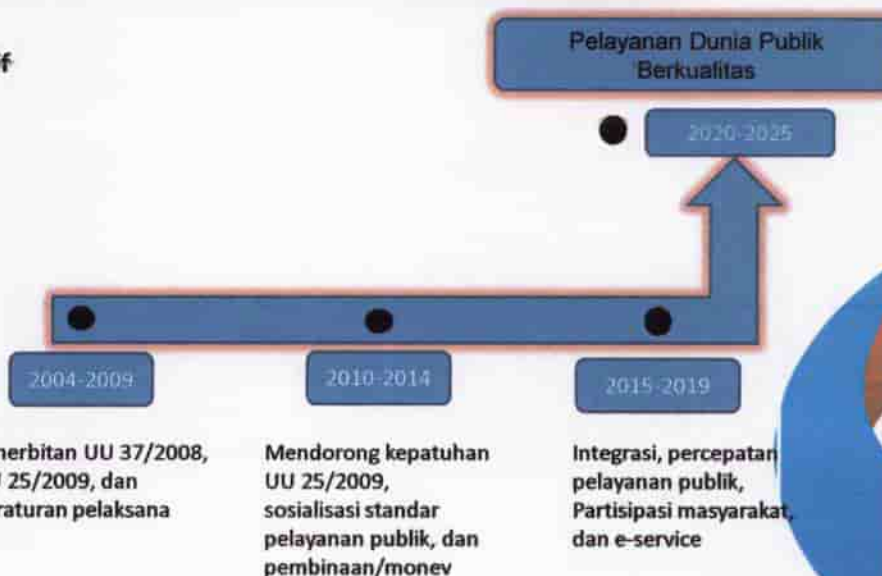
Pelayanan Publik yang Responsif
dan Berdaya Saing Global



ARAH BARU
dalam Transformasi Kebijakan



KOMITMEN KUAT
Untuk Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik





MALADMINISTRASI

- 1. Perilaku/perbuatan melawan hukum
- 2. Melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut
- 3. Termasuk kelalaian/pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara/pemerintahan
- 4. Merugikan material dan/atau immaterial bagi masyarakat/perseorangan (pasal 1 ayat 3 UU No 37/2008)

Maladministrasi Pintu Masuk Korupsi

21/08/2021



BEDA MALADMINISTRASI DAN KORUPSI

	Maladministrasi	Korupsi
Bentuk-bentuk	1. Penundaan berlarut	1. Kegiatan merugikan negara
	2. Tidak memberi pelayanan	2. Suap
	3. Tidak kompeten	3. Penggelapan dalam jabatan
	4. Penyalahgunaan wewenang	4. Pemerasan
	5. Penyimpangan prosedur	5. Perbuatan curang
	6. Minta Imbalan/pungli	6. Benturan kepentingan
	7. Tidak patut	7. Gratifikasi
	8. Berpihak	
	9. Diskriminasi	
	10. Konflik kepentingan	



PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

- Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan publik.
- Menjalankan UU No 25 Tahun 2009.
- Berani menolak gratifikasi.
- Komitmen pimpinan unit kerja untuk menerapkan reward and punishment.
- Mengelola pengaduan internal secara profesional.

DEFINISI & FUNGSI OMBUDSMAN

UU No 37/ 2008 tentang Ombudsman RI

Lembaga negara yang berwenang dan berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah, termasuk BUMN, BUMD dan BHMN, serta badan swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.





PENGADUAN MALADMINISTRASI DI JATIM

2020: 408 Pengaduan	2021: 434 Pengaduan
1. Pertanahan: 80 pengaduan	Pemda: 224 pengaduan (52%)
2. Kepolisian: 55	Kepolisian: 46 (11%)
3. Jaminan sosial: 26	Pertanahan: 45 (10%)
4. Peradilan: 25	Pendidikan: 22 (5%)
5. Kepegawaian: 10	Lembaga Peradilan: 11 (3%)
6. Lain-lain: 212	Lain-lain: 124 (19%)



Daftar Zonasi Kepatuhan di 24 Kementerian

No.	Kementerian	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Kementerian Luar Negeri	96,87	Zona Hijau
2	Kementerian Keuangan	90,33	Zona Hijau
3	Kementerian Perhubungan	88,96	Zona Hijau
4	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	85,59	Zona Hijau
5	Kementerian Ketenagakerjaan	86,42	Zona Hijau
6	Kementerian Kesehatan	86,18	Zona Hijau
7	Kementerian Perindustrian	88,97	Zona Hijau
8	Kementerian Dalam Negeri	87,59	Zona Hijau
9	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	87,92	Zona Hijau
10	Kementerian Kelautan dan Perikanan	86,66	Zona Hijau
11	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	86,16	Zona Hijau
12	Kementerian Pertahanan	85,23	Zona Hijau
13	Kementerian Sekretariat Negara	85,88	Zona Hijau
14	Kementerian Komunikasi dan Informatika	82,08	Zona Hijau
15	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	81,81	Zona Hijau
16	Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi	81,46	Zona Hijau
17	Kementerian Sosial	81,05	Zona Hijau
18	Kementerian Agama	77,79	Zona Kuning
19	Kementerian Pertahanan	72,14	Zona Kuning
20	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN	69,28	Zona Kuning
21	Kementerian Perdagangan	67,44	Zona Kuning
22	Kementerian Riset dan Usaha Kecil dan Menengah	67,43	Zona Kuning
23	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	65,82	Zona Kuning
24	Kementerian Investasi/BKPM	64,90	Zona Kuning



PELAYANAN PRIMA

- Ada tiga unsur: pelayanan publik, penyelenggara pelayanan, dan pengawas penyelenggara pelayanan.
- Pelayanan publik: kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara/penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (pasal 1 (1) UU No 25/2009)
- Penyelenggara pelayanan publik: setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (pasal 1 ayat 2).
- Pengawas penyelenggara pelayanan publik:
 1. Internal: atasan langsung, pengawas fungsional, APIP, dan SPI.
 2. Eksternal: Masyarakat, Ombudsman, dan DPR/DPRD (pasal 35)



MENILAI KINERJA PELAYANAN

- Sesuai Permen PAN-RB No. 17/2017, indikator penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:
 1. Kebijakan pelayanan (30 persen)
 2. Profesionalitas SDM (18 persen)
 3. Sarana prasarana pelayanan (15 persen)
 4. Konsultasi dan pengaduan (15 persen)
 5. Inovasi pelayanan (7 persen)
 6. Sistem informasi pelayanan publik (15 persen)



KEBIJAKAN PELAYANAN

- Fokus pada ketersediaan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- Sesuai pasal 21 UU No 25/2009, standar pelayanan publik (SPP) wajib tersedia pada setiap jenis/produk layanan, sesuai dengan perundang-undangan, mudah terakses masyarakat, penyusunan SPP yang melibatkan masyarakat, dan SPP yang tepat guna.
- Komponen penting SPP adalah ketersediaan maklumat pelayanan dan sarana melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM).



www.ombudsman.go.id

@ombudsmanRI137

@ombudsmanRI137

137

MENGUJI STANDAR PELAYANAN

	Variabel	Indikator
1	Standar Pelayanan	Persyaratan, sistem/mekanisme prosedur, produk layanan, jangka waktu penyelesaian, dan biaya/tarif.
2	Maklumat Layanan	Pernyataan tertulis penyelenggara layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar.
3	Pengelolaan Pengaduan	Ketersediaan sarana, pelaksana pengelola dan informasi tata cara.
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Sarana dasar dalam pelayanan seperti meja layanan, ruang tunggu, dan toilet.
5	Pelayanan Khusus	Ketersediaan sarpras mengakomodasi kebutuhan Ibu hamil, lansia, dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.
6	Penilaian Kinerja	Berisikan instrumen pengumpul data terkait kepuasan pengguna layanan

	Variabel	Indikator
7	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit layanan
8	Atribut	Tanda pengenal setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo, sekaligus membedakan petugas dengan pemohon.
9	Pelayanan Terpadu	Berisi informasi pelayanan terpadu satu pintu atau pelayanan pada dinas.
10	Rekognisi	Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya



PROFESIONALITAS SDM

- Diukur pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis pelayanan yang diselenggarakan.
- Ada kode etik pelaksana penyelenggara sebagai aturan perilaku dalam melayani, yang di dalamnya memuat punishment dan reward.
- Ada penggunaan seragam dan atribut selama bertugas sebagai bagian dari budaya kerja, sekaligus membedakannya dengan pemohon layanan.



SARANA/PRASARANA PELAYANAN

- Indikatornya pada adanya sarana dan prasarana (sarpras) yang bersifat fisik (tangible), seperti parkir, ruang tunggu, toilet, sarana untuk kelompok berkebutuhan khusus (lansia, disabilitas, dan ibu menyusui).

KONSULTASI/PENGADUAN

- Tersedianya sarana berupa medsos, email, surat, telepon, WA, tatap muka, tempat petugas, dan pejabat/petugas pengaduan (SK).
- Hasil konsultasi sebaiknya didokumentasikan sebagai arsip dan mudah diakses publik.
- Kunci pengelolaan pengaduan:
 - (1) Komitmen kuat pimpinan,
 - (2) Mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan yang efektif
 - (3) Landasan hukum pengelolaan pengaduan yang jelas
 - (4) Monitoring dan evaluasi rutin oleh Pembina
 - (5) Mekanisme reward & punishment yang konsisten
 - (6) Kompetensi SDM pengelola pengaduan yang baik
 - (7) Sarana pengelolaan pengaduan yang memadai
 - (8) Partisipasi masyarakat melalui sosialisasi, forum konsultasi, dsb.

Dasar Hukum:

- UU 25/2009
- Perpres 76/2013
- Perpres 95/2018
- Permenpan 24/2014
- Permenpan 5/2015
- Permenpan 62/2018

PENGELOLAAN PENGADUAN WAJIB!

Kewajiban:

- Tunjuk Pengelola;
- Susun mekanisme dan prosedur;
- Selesaikan pengaduan;
- Salurkan pengaduan bukan kewenangan;
- Catat dan buat laporan berkala;
- Pantau dan evaluasi

Sarana:

- Informasi tata cara pengaduan;
- Form Pengaduan;
- Kotak Pengaduan;
- Media lain (telepon, sms, email, web, aplikasi, dll)

SDM:

- Kompeten;
- Dari lingkungan penyelenggara;
- Struktural dan fungsional;
- Pembinaan

Pelaporan, Pemantauan, dan Evaluasi:

- Pengelola → menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala;
- Penyelenggara → memantau dan evaluasi pengelolaan pengaduan
- Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindak lanjuti oleh penyelenggara

Prinsip Penyelesaian:

- Cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggung jawabkan;
- Penyelenggara wajib menunjuk pelaksana atas pelaksanaan tindak lanjut;
- Selesai paling lambat **60 hari** sejak berkas dinyatakan lengkap



MANFAAT PENGELOLAAN PENGADUAN

- Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atas permasalahan pelayanan
- Penyelenggara dapat mengetahui kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui masalah yang disampaikan
- Menjadi wadah partisipasi masyarakat menyampaikan aspirasi guna perbaikan kualitas pelayanan publik



PERUBAHAN KEBIJAKAN BERBASIS PENGADUAN

- Pemkot Surakarta
 - Perda No. 9/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pemondokan. *Muncul setelah adanya aduan dari warga terkait pemondokan yang digunakan untuk kegiatan mesum;*
 - Perda No. 1/2015 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. *Muncul setelah adanya aduan masyarakat terkait pungli dan ketidakpastian atas prosedur pengurusan administrasi kependudukan;*
 - Perwali No. 15-A/2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Pajak Parkir. *Muncul setelah adanya aduan terkait penarikan tarif parkir yang beragam;*
 - Perda No. 4/2016 tentang Penyelenggaraan Warinet. *Muncul setelah adanya aduan terkait warinet yang meresahkan.*

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)-LAPOR!

Definisi

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara **berjenjang** pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Instrumen Resmi

SP4N-LAPORI (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)
Berbasis teknologi, mudah dipantau, dapat berinteraksi antar lembaga di berbagai jenjang
Gratis; tidak perlu instalasi; dapat memanfaatkan saluran yang sudah ada; mudah diintegrasikan



Pengembang SP4N


Kementerian RB
(Koordinator)

Kantor Staf Presiden
(Pengawasan Program Prioritas Nasional)

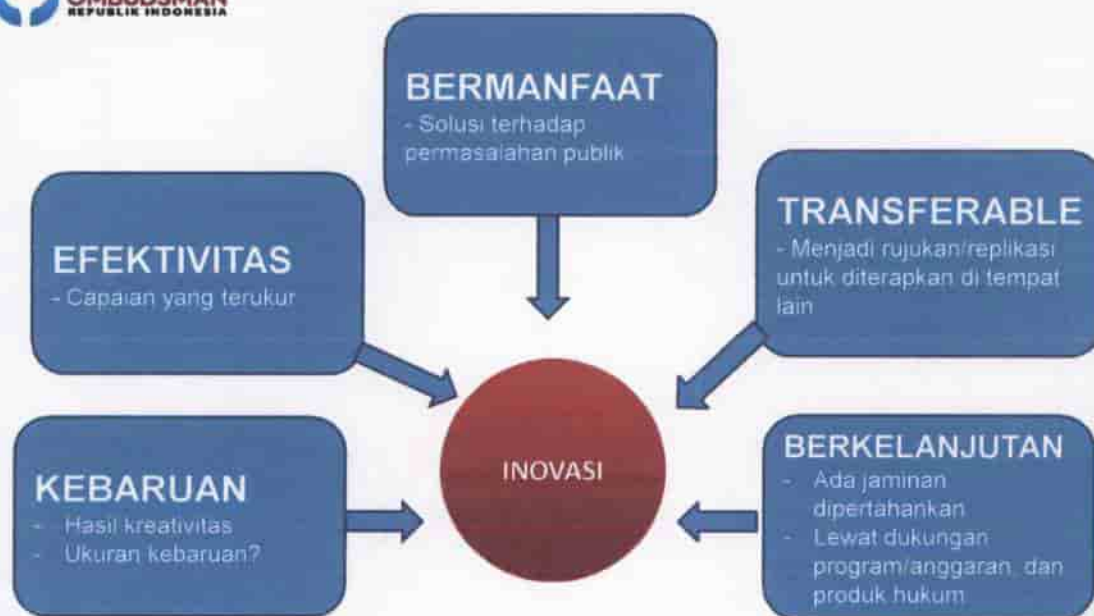
Ombudsman RI (Pengawas Pelayanan Publik)

INOVASI PELAYANAN

- Berfokus pada kreativitas pelaksana pelayanan publik terhadap bisnis proses. Kata kuncinya: bermanfaat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam 1 tahun.
- Produk inovasi bernilai tinggi apabila pernah diikuti (bahkan menang) dalam kompetisi Sinovik Kemen-PANRB atau Kovablik Pemprov Jatim.

STANDARISASI INOVASI

- Sesuai Permen PAN-RB No 161/2021 dikenal istilah **One Agency One Innovation**, satu instansi satu inovasi pelayanan publik.
Tujuan: **percepatan atau upaya luar biasa agar menciptakan perubahan kepada tradisi, pola, dan cara baru.**
- Untuk menciptakan One Agency One Innovation diperlukan KIPP (Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik).
- KIPP merupakan strategi kebijakan Kementerian PAN-RB dalam mendorong penciptaan atau pembentukan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi.



MENGAPA BERINOVASI?

- Bagi dunia bisnis: inovasi menjadi keberlangsungan usaha
- Inovasi aktualisasi dari perubahan
- Pilihannya: berubah atau punah
- Bagi sektor publik: nafas untuk mendapatkan kepercayaan publik
- Bukti kesungguhan untuk terus berubah memberikan layanan terbaik
- Pilihannya: berinovasi atau kehilangan kepercayaan publik dan daya saing

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

- Indikatornya berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non-elektronik. Elektronik memanfaatkan teknologi informasi.
- Memuat informasi profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maktumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Konten harus selalu diupdate.
- Untuk berbasis elektronik, situs sebaiknya menggunakan go.id (lembaga pemerintahan) atau ac.id (pendidikan).
- Untuk berbasis non-elektronik di ruang pelayanan berupa poster, spanduk, leaflet, buku, dokumen, dan bahan cetak lain.

**JAN
2021**
INDONESIA

ESSENTIAL HEADLINES FOR MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA USE

⚠️ CHANGES TO DATA SOURCES FOR INTERNET USERS AND SOCIAL MEDIA USERS MEAN THAT VALUES ARE NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS

 TOTAL
POPULATION

274.9
 MILLION

 URBANISATION:
57.0%

 MOBILE
CONNECTIONS

345.3
 MILLION

 vs. POPULATION:
125.6%

 INTERNET
USERS

202.6
 MILLION

 vs. POPULATION:
73.7%

 ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS

170.0
 MILLION

 vs. POPULATION:
61.8%

17

INDONESIA: THE U.S. LOCAL GOVERNMENT REPORTS TO THE U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE, NEW ZEALAND: SOCIAL MEDIA PLATFORMS REPORTED DATA FROM "GOOGLE PLAY STORE" AND "APPLE APP STORE" CATEGORIES. * COMPARABILITY: SURVEYS REPORT CHANGES INTERNET USERS WHERE US LONGER INCLUDE DATA SOURCES FROM SOCIAL MEDIA. DATA SOURCES: DATA NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS. SOCIAL MEDIA USERS REPORTED BY US ALSO NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS.

 we
are
social


**JAN
2021**
OVERVIEW OF INTERNET USE

KEY INDICATORS OF INTERNET ADOPTION AND USE

⚠️ USER NUMBERS NOT COMPARABLE WITH DATA SOURCES FROM SOCIAL MEDIA PLATFORMS. VALUES ARE NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS

 TOTAL NUMBER
OF INTERNET USERS
(ANY DEVICE)

202.6
 MILLION

 INTERNET USERS AS
A PERCENTAGE OF
TOTAL POPULATION

73.7%

 ANNUAL CHANGE
IN THE NUMBER
OF INTERNET USERS

+15.5%
+27 MILLION

 AVERAGE DAILY TIME USERS
AGED 16 TO 64 SPEND
USING THE INTERNET

8H 52M

 PERCENTAGE OF USERS
ACCESSING THE INTERNET
VIA MOBILE DEVICES

96.4%

24

INDONESIA: REPORTS AND DATA BASED ON THE ESTIMATION OF DATA PROVIDED BY THE LOCAL GOVERNMENT. REPORTS FROM DATA NOT QUANTIFIED. * COMPARABILITY: SURVEYS REPORT CHANGES INTERNET USERS WHERE US LONGER INCLUDE DATA SOURCES FROM SOCIAL MEDIA. DATA SOURCES: DATA NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS. SOCIAL MEDIA USERS REPORTED BY US ALSO NOT COMPARABLE WITH PREVIOUS REPORTS.

 we
are
social





DIGITALISASI PELAYANAN

- Digital → disrupsi → shifting terhadap revenue, biaya operasional, bisnis inti dan model operasi.
- Disrupsi seharusnya membuat semua lebih murah, lebih cepat, dan lebih kuat. Misal, dulu layanan perkuliahan offline sekarang online yang tidak lagi butuh lokasi dan jadwal, sehingga ada penurunan SPP.
- Yang berubah: cara berbelanja (marketplace), bekerja (WFH), berbisnis (online), belajar (LFH), melayani/perizinan (OSS), akses pelayanan kesehatan (telemedicine), berkomunikasi (medsos).
- Semua diawali perubahan mindset dan budaya.
- Tren konsumen berubah: (1) dari ruang terbatas → ruang bebas (2) dari terjadwal → waktu bebas (3) berkompetisi → kolaborasi (4) menjual barang → menjual ide (NFT) (5) aktivitas terpusat manusia → melibatkan robot (6) aktivitas fisik → digital.



KEBUTUHAN PELAYANAN TERINTEGRASI

- Fakta: (1) satu klik ke akses berbagai layanan melalui cloud services (2) kecerdasan buatan hadir dalam aktivitas sehari-hari (3) semua terkoneksi pada society 5.0
- Tuntutan pelayanan pada society 5.0: (1) pelayanan serba cepat (2) aksesibilitas pelayanan tanpa batasan ruang/waktu (3) berbiaya murah (4) transparansi informasi publik
- Namun, digital hanya sekadar teknologi atau alat. Kuncinya tetap pada manusia-nya, khususnya dalam mengubah mindset dan budaya.

KUNCI INTEGRASI PELAYANAN

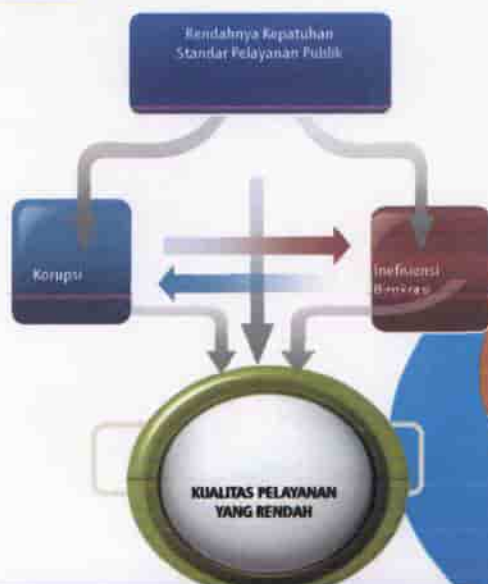
- Transformasi kepemimpinan → sesuai prinsip kepemimpinan digital (kreatif, inovatif, melek digital, terbuka, berjejaring, komunikatif, adaptif)
- Transformasi omni-experience → tidak ada pengalaman beda pada layanan offline dan online.
- Transformasi informasi → keunggulan informasi untuk meningkatkan pelayanan.
- Transformasi model operasi → perubahan cara melayani pada semua lini, mengacu pada citizen charter (kesederhanaan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis/murah, keadilan, ketepatan waktu).
- Transformasi SDM → kepuasan pemohon layanan menentukan reward SDM (Prof Dr Ir Marsudi W. Kisworo, 2022). Platform pengaduan Pemkot Surabaya lewat aplikasi Wargaku sudah menerapkan.

Tantangan Kualitas Pelayanan Prima

HIPOTESA:



1. Rendahnya kepatuhan standar pelayanan mengakibatkan maladministrasi, yang didominasi oleh perilaku aparat atau secara sistematis terjadi di instansi pelayanan publik. Misalnya: ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian waktu pelayanan, pungli, korupsi, ketidakpastian layanan perizinan investasi, dan kesewenang-wenangan, yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.
2. Mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi.
3. Pencapaian target RPJPN, RPJMN, RKP yang terkait sektor pelayanan publik di sektor barang, jasa, dan administrasi bakal terhambat.
4. Kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik.





OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

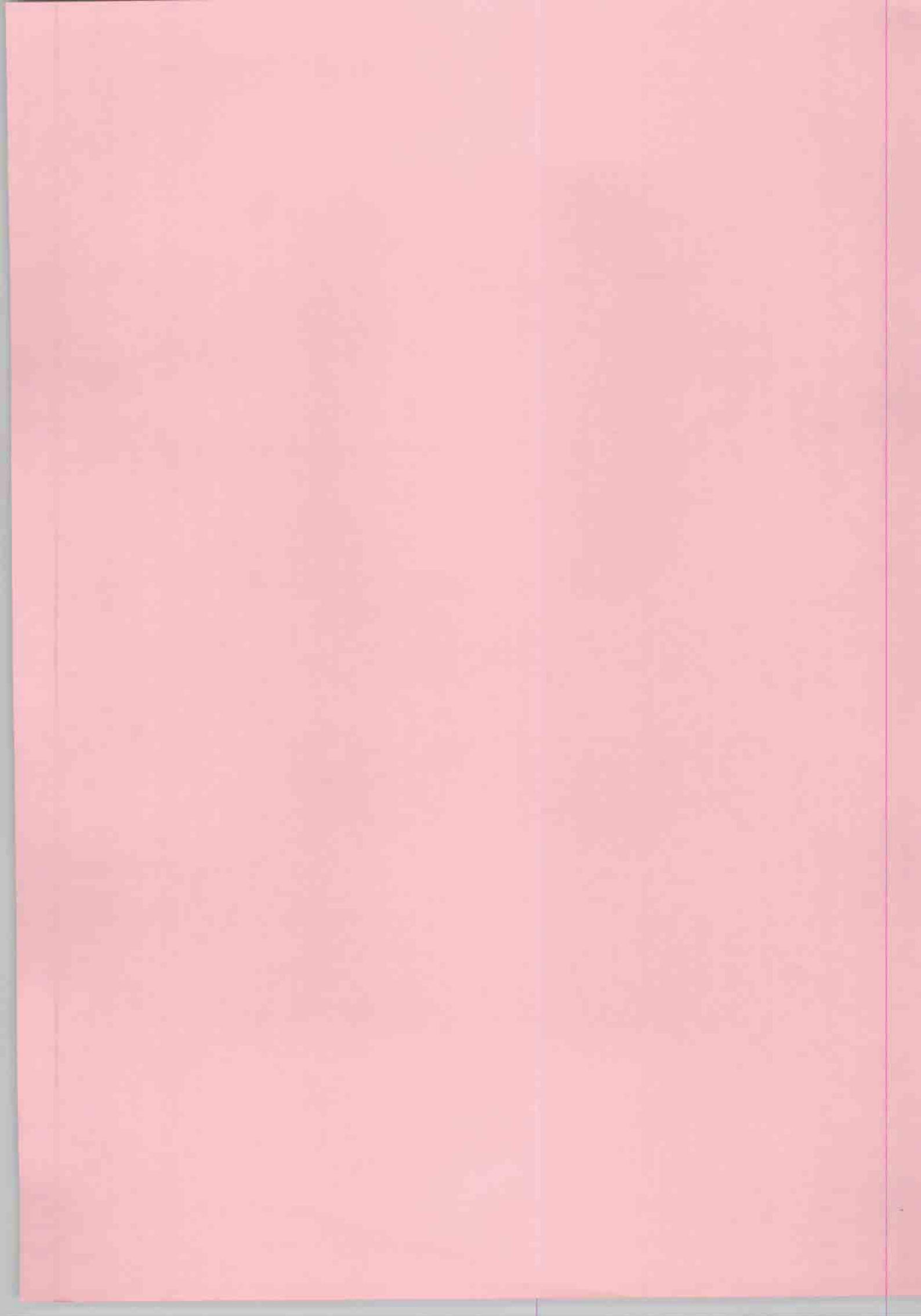
Awasi, Tegur, Laporkan !

Kontak Kami :
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telepon: (021) 2251.3737
Faks: (021) 5296.0904/05



OmbudsmanRI137





PENINGKATAN LAYANAN MELALUI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN



Keterbukaan Informasi Publik Menuju Endemi

Kementerian Pertanian telah melaksanakan pengelolaan dan pelayanan informasi publik sesuai amanat Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Sebagai badan public, Kementerian Pertanian bertanggung jawab untuk menyediakan serta menyajikan informasi untuk masyarakat secara transparan, akuntabel dan efisien.

Termasuk di masa Endemi ini, dimana masyarakat menuntut adanya keterbukaan informasi sehingga masyarakat merasa aman. Kementerian Pertanian pun menjamin ketersediaan bahan pangan dengan tetap menjaga kesejahteraan petani / peternak.

Informasi



Kementan Raih Kementerian Paling INFORMATIF oleh Komisi Informasi Pusat



Pentingnya PPID dalam Layanan Informasi Publik



• Dalam Layanan Informasi Publik, PPID memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan, penyediaan hingga ke pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

Pada pengelolaan informasi publik, PPID bertanggung jawab untuk mendokumentasikan informasi publik berdasarkan klasifikasi informasi. Sehingga memudahkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

• PPID juga berperan dalam implementasi keterbukaan informasi publik di unit kerjanya, sehingga lebih transparan, terbuka dan akuntabel.

KOMITMEN

- Kunci terlaksananya pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik

Komitmen Pimpinan penting memiliki peran yang sangat dalam implementasi keterbukaan informasi publik di suatu unit kerja.

Dengan komitmen, pelaksanaan koordinasi dalam pengelolaan termasuk di dalamnya pelayanan dan pendokumentasian informasi publik dapat berjalan dengan terstruktur, efisien dan efektif.

Komitmen juga dibutuhkan dalam koordinasi di dalam unit kerja sehingga tercapai satu suara dalam pelayanan informasi publik



ORGANISASI

Penguatan Kelembagaan Pengelola Informasi Publik

Menyikapi Perubahan Organisasi Kementerian Pertanian ada Beberapa Hal yang Harus disikapi :

1

Pengelolaan dan pelayanan informasi publik dimasing-masing UK/ UPT harus tetap berjalan dan dilaksanakan oleh Pejabat dan Petugas PPID sesuai SK masing-masing Kepala UK/ UPT tahun 2020

2

SK Pejabat PPID Pelaksana Eselon I, Pembantu Pelaksana Eselon II dan Pelaksana UPT harus diperbaharui setelah Permentan Organisasi Kementan terbaru di sahkan

SARANA & PRASARANA

Mendukung Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik



1

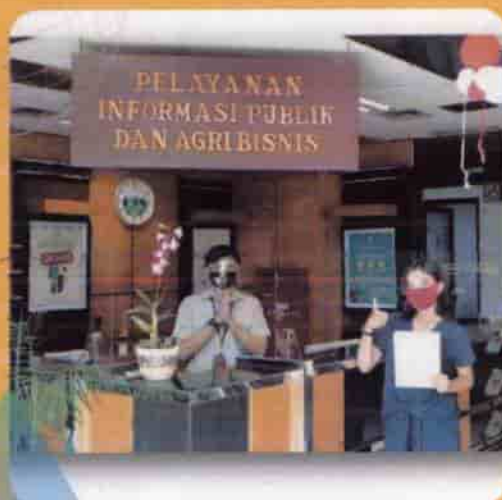
Konter layanan informasi publik di setiap UK/ UPT harus sesuai dengan Petunjuk Teknis Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian tahun 2020

2

Konter layanan diharapkan dilengkapi dengan layar TV monitor yang akan digunakan untuk menampilkan data dan Agriculture War Room

3

Untuk menunjang pelayanan kepada kaum disabilitas konter layanan perlu dilengkapi dengan sarana seperti kursi roda, buku petunjuk layanan berbahasa braille dan audio



KONTER LAYANAN INFORMASI PUBLIK

DI MASA Menuju Endemi

Konter Layanan Informasi Publik di masa Endemi sudah mulai diaktifkan kembali dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan apabila terdapat pemohon informasi publik yang datang (on visit) ke Lingkungan Kantor Kementerian Pertanian.

Pemohon wajib menggunakan masker, dicek suhu badan serta cuci tangan dengan air/ hand sanitizer.



SUMBER DAYA MANUSIA

Peningkatan Kualitas dan Kompetensi SDM dalam Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik

BIMTEK

BIMTEK akan dilaksanakan sebanyak dua kali dengan tema terkait pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID (Itama atau bekerjasama dengan PPID Pelaksana Eselon I)

BIMTEK Khusus

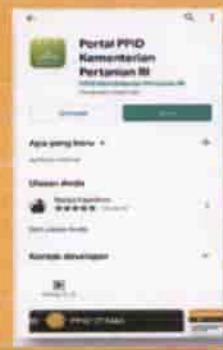
BIMTEK khusus juga dilaksanakan terutama untuk pendampingan UK/UPT yang berkategori khusus (kurang informatif, cukup informatif)

WEBINAR

Webinar keterbukaan informasi publik akan lebih ditingkatkan dengan mengundang narasumber yang kompeten dari Komisi Informasi Pusat atau lembaga lain sebagai sarana sosialisasi kinerja kementerian

PORTAL PPID

One Stop Services for Public Information

- Dibangun sejak Tahun 2013 untuk melayani permohonan informasi publik, pengajuan keberatan hingga mendokumentasikan informasi publik secara online.
- Pada era new normal saat ini, keberadaan Portal PPID sangat penting sehingga memudahkan baik masyarakat serta petugas yang melayani karena sistem yang berjalan sudah online
- Portal PPID telah terintegrasi dengan seluruh UK/UPT di lingkungan Kementerian Pertanian sehingga memudahkan bagi publik untuk tetap mengajukan permohonan informasi publik dari rumah

INOVASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

01

Setiap UK/ UPT meningkatkan inovasi dalam pelayanan informasi publik ke masyarakat, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan IT

02

Inovasi yang dikembangkan harus

bisa digunakan dan bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mengakses berbagai informasi di Kementan

03

Berkolaborasi aktif dengan berbagai pihak terkait (Pemda, Swasta, Start up, dll) untuk lebih menderaskan penyebaran informasi publik

ANGGARAN

PENGELOLAAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam pelaksanaan kinerja pengelolaan dan pelayanan informasi publik, seluruh UK/UPT lingkup Kementerian Pertanian wajib mengalokasikan anggaran sesuai instruksi Sekretaris Jenderal Kementan.

Contoh struktur anggaran pada POK untuk pengelolaan dan pelayanan informasi publik, yaitu :

- Pengelolaan website dan Portal PPID
- Pengelolaan Media Sosial PPID
- Pengadaan sarana dan prasarana PPID
- Koordinasi internal dan eksternal PPID
- Peningkatan kapasitas Pejabat dan Tim pengelola PPID
- Pembuatan bahan promosi dan informasi



DAFTAR INFORMASI PUBLIK (DIP)

1



Masing-masing PPID Pelaksana segera menyusun DIP yang terbaru

2



PPID Utama mengkompilasi seluruh DIP lingkup Kementan

3



DIP Lingkup Kementan akan ditampilkan di Portal PPID

TIM GUGUS TUGAS MEDSOS

Tim Gugus Tugas Media Sosial Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lingkup Kementerian Pertanian yang selanjutnya disebut Tim Gugus Tugas Medsos

Tim Gugus Tugas Medsos mempunyai tugas :

- 1. Menyeberluaskan kebijakan dan tindak lanjut pelaksanaan program
- 2. Membuat dan mengunggah informasi/pesan secara aktif di jejaring social dengan melakukan tagging
- 3. Memantau percakapan
- 4. Menanggapi komentar, masukan atau pertanyaan dari masyarakat



Monitoring dan Evaluasi Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian

PEMERINGKATAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Hasil pemeringkatan keterbukaan informasi publik lingkup Kementerian Pertanian menunjukkan bahwa Unit Kerja dengan predikat Informatif maupun Menuju Informatif memiliki Pimpinan yang berkomitmen terhadap implementasi keterbukaan informasi publik di lingkungan Unit Kerjanya.

Pada prosentase penilaian pelaksanaan pemeringkatan, Komitmen Pimpinan berpengaruh terhadap pemenuhan di setiap indikator dan tahap penilaian.

Komitmen Pimpinan dalam hal ini juga dapat berpengaruh terhadap kinerja yang dilaksanakan di lingkungan Unit Kerja sehingga menjadi lebih transparan, akuntabel dan bebas korupsi.

PEMERINGKATAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2022

- Pengisian SAQ - Juli 2022
- Verifikasi SAQ, Visitasi - Agustus 2022
- Penganugerahan - September 2022

TERIMA KASIH





BerAKHLAK

#bangga
melayani
bangsa

"MISI"

01

Mengembangkan program pelatihan pertanian berbasis kompetensi dan daya saing serta mengembangkan jejaring kerjasama dan kemitraan usaha komoditas pertanian melalui pelayanan pelatihan pertanian berkualitas dan konsultasi usaha tani yang prima;

02

Mengembangkan sistem pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelatihan sebagai bahan rekomendasi pimpinan dan melakukan pengendalian internal yang akurat, kredibel, dan akuntabel;

03

Mengembangkan teknik pelatihan teknis dan fungsional bagi aparatur pertanian berbasis kompetensi dan berdaya saing sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja (SKK) dan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI);

04

Mengembangkan teknik pelatihan teknis dan kewirausahaan bagi non aparatur pertanian sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja (SKK) dan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI);

05

Mengembangkan kompetensi dan profesionalisme ketenagaan pertanian untuk mendukung pengembangan kawasan pertanian bio-industri menuju peningkatan dan kesejahteraan petani;

06

Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pendayagunaan sarana prasarana pelatihan serta produktivitas instalasi usahatani;

07

Meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem administrasi dan manajemen yang transparan dan akuntabel;

08

Menciptakan inovasi-inovasi untuk menunjang penyelenggaraan pelatihan yang berbasis kompetensi dan berdaya saing;

09

Memantapkan reformasi birokrasi BBPP Ketindan yang efektif, efisien dan berorientasi pada pelayanan prima.

STUKTUR ORGANISASI BBPP KETINDAN

SESUAI PERMETAN NO 45 TAHUN 2020

KEPALA BALAI

Ir. Sumardi Noor, M.Si

KEPALA BAGIAN UMUM

Drs. Deden Harmedi

KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

BerAKHLAK

#bangga
melayani
bangsa



BBPP KETINDAN SEBAGAI *ZONA INTEGRITAS*



Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)



01

Manajemen Perubahan

INDIKATOR

1. Penyusunan Tim Kerja
2. Dokumen Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM
3. Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan ZI menuju WBK/WBBM
4. Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja





INDIKATOR

SOP
(STANDAR
OPERASIONAL
PROSEDUR)

*E-OFFICE
ATAU E-
GOVERNMENT*

KETERBUKAAN
INFORMASI
PUBLIK



INDIKATOR

PERENCANAAN KEBUTUHAN PEGAWAI SESUAI DENGAN KEBUTUHAN ORGANISASI

POLA MUTASI INTERNAL

PENGEMBANGAN PEGAWAI BERBASIS KOMPETENSI

PENETAPAN KINERJA INDIVIDU

PENEGAKAN ATURAN DISIPLIN/KODE ETIK/KODE PERILAKU PEGAWAI

SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN



INDIKATOR

KETERLIBATAN
PIMPINAN



PENGELOLAAN
AKUNTABILITAS
KINERJA



INDIKATOR

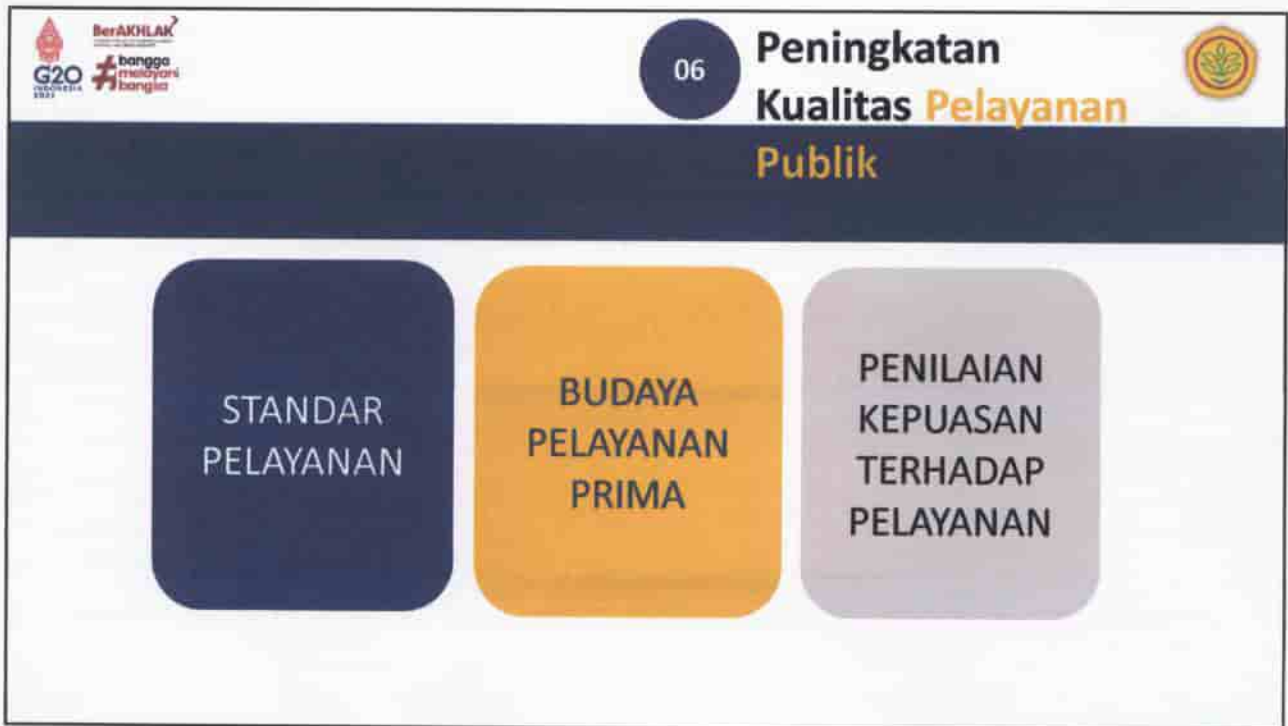
PENGENDALIAN GRATIFIKASI

PENERAPAN SISTEM PENGAWASAN INTERN PEMERINTAH (SPIP)

PENGADUAN MASYARAKAT

WHISTLE BLOWING SYSTEM

PENANGANAN BENTURAN KEPENTINGAN





#**bangga**
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Standar Pelayanan Publik yang Berakhlak

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Dasar Hukum

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Permen PAN & RB No. 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik

Permen PAN & RB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pertanian No. 45 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelatihan, Lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian

ISO 9001 : 2015 "Management System Pelatihan"

ISO 37001 : 2016 "Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP)"

Komponen Standar
Pelayanan Publik

#bangga melayani bangsa **BerAKHLAK**
berakhlak melayani bangsa



Jam Kantor

07.30 – 16.00 WIB
(Senin – Kamis)
07.30 – 16.30 WIB
(Jum'at)

Jam Pelayanan

08.00 – 16.00 WIB
(Senin – Jumat)
Istirahat 12.00 – 13.00 WIB






Komponen Standar
Pelayanan Publik

#bangga melayani bangsa **BerAKHLAK**
berakhlak melayani bangsa

SOP Pelayanan Publik

Persyaratan

1. Bagi Badan Publik/ Organisasi:
Membawa atau menyediakan surat tugas, akte pendirian, ID Card.
2. Bagi Perorangan:
Membawa atau menyediakan KTP/SIM
Kartu Pelajar, NPWP.

Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

a) 15 – 30 menit b) 30 – 60 menit c) 60 menit – 1x 24 jam

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK BUPP KETINDAN





PAKET SERTIFIKASI PROFESI

WAKTU
3 hari

Sertifikasi profesi bagi penyuluh pertanian/petani/pelaku pertanian bidang penyuluhan pertanian, pertanian organik, budidaya kedelai, pengolahan hasil pertanian.

BIAYA
Rp 1.920.000 per orang

** Harga yang tertera untuk paket pelatihan tidak termasuk biaya perjalanan dari asal peserta serta konsumsi*



#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK²
BerAKHLAK²
BerAKHLAK²



KERJASAMA PENELITIAN DAN PERMAGANGAN

1 - 7 hari : Rp 200.000 per orang

8 - 14 hari : Rp 300.000 per orang

16 - 30 hari : Rp 500.000 per orang

31 - 90 hari : Rp 500.000 per orang



BerAKHLAK²



#bangga
melayani
bangsa



PAKET KERJASAMA

KERJASAMA KETENAGAAN

01

Berdasarkan kompetensi & spesialisasi

- 1. Budidaya tanaman
- 2. Hama dan Penyakit tanaman
- 3. Konservasi lahan dan idimatologi
- 4. Panen dan pasca panen serta teknologi hasil pertanian
- 5. Pengelolaan limbah hasil pertanian (zero waste)
- 6. Sosial ekonomi pertanian
- 7. Penyuluhan
- 8. Kehumasan

KERJASAMA PEMANFATAAN SARANA PRASARAN

02

BIAYA:



Rp 75.000/orang



Rp 250.000/8 jam



Rp 1.500.000/ 8 jam

Sound System
Rp 200.000/ 8 jam

Pemeliharaan LCD
Rp 250.000/ 8 jam

PAKET PENYELENGGARAAN PELATIHAN

DIKLAT FUNGSIONAL PENYULUH PERTANIAN

03



Diklat Dasar Fungsional Terampil

21 hari

Tarif Rp 3.770.000/orang

Diklat Dasar Fungsional Alih

14 hari

Tarif Rp 2.900.000/orang

Diklat Dasar Fungsional Alih

21 hari

Tarif Rp 3.770.000/orang



PAKET PENYELENGGARAAN PELATIHAN

PELATIHAN TEKNIS PERTANIAN

04

RINCIAN

- ❖ 5 hari, Tarif Rp 1.778.000/orang
- ❖ 7 hari, Tarif Rp 2.123.000/orang
- ❖ 10 hari, Tarif Rp 2.583.000/orang
- ❖ 12 hari, Tarif 2.893.000/orang
- ❖ 14 hari, Tarif Rp 3.478.000



Persyaratan :

***) Standar minimal 30 orang per -
kelas atau per-angkatan

*) Harga yang tertera untuk paket
pelatihan tidak termasuk biaya
perjalanan dari dan asal peserta
serta konsumsi



G20
INDONESIA
2022



Fasilitas BBPP Ketindan



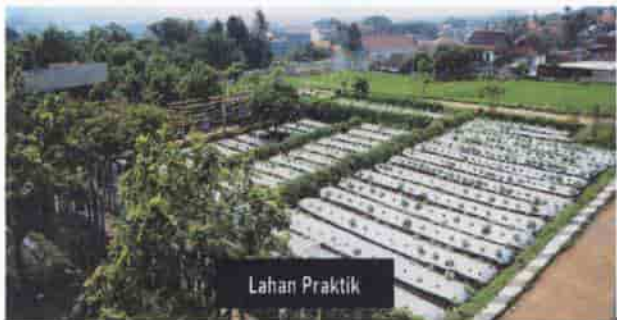
- ❖ Penginapan / Asrama 2-3 orang per kamar
- ❖ Pemateri / Widyaaiswara yang kompeten di bidangnya
- ❖ Training kit
- ❖ Perlengkapan mandi
- ❖ Materi
- ❖ Sertifikat
- ❖ Penggunaan saran dan prasarana balai





SARANA
DAN
PRASARANA

#bangga
melayani
bangsa
BerAKHLAK



Lahan Praktik



R. Kelas @40 orang



Screen House



Laboratorium



R. Kelas @30 orang



SARANA
DAN
PRASARANA

#bangga
melayani
bangsa
BerAKHLAK



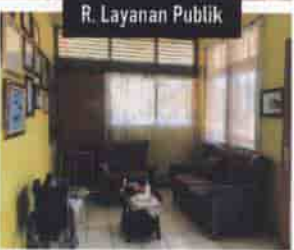
Fasilitas Disabilitas



Asrama



Sport Center



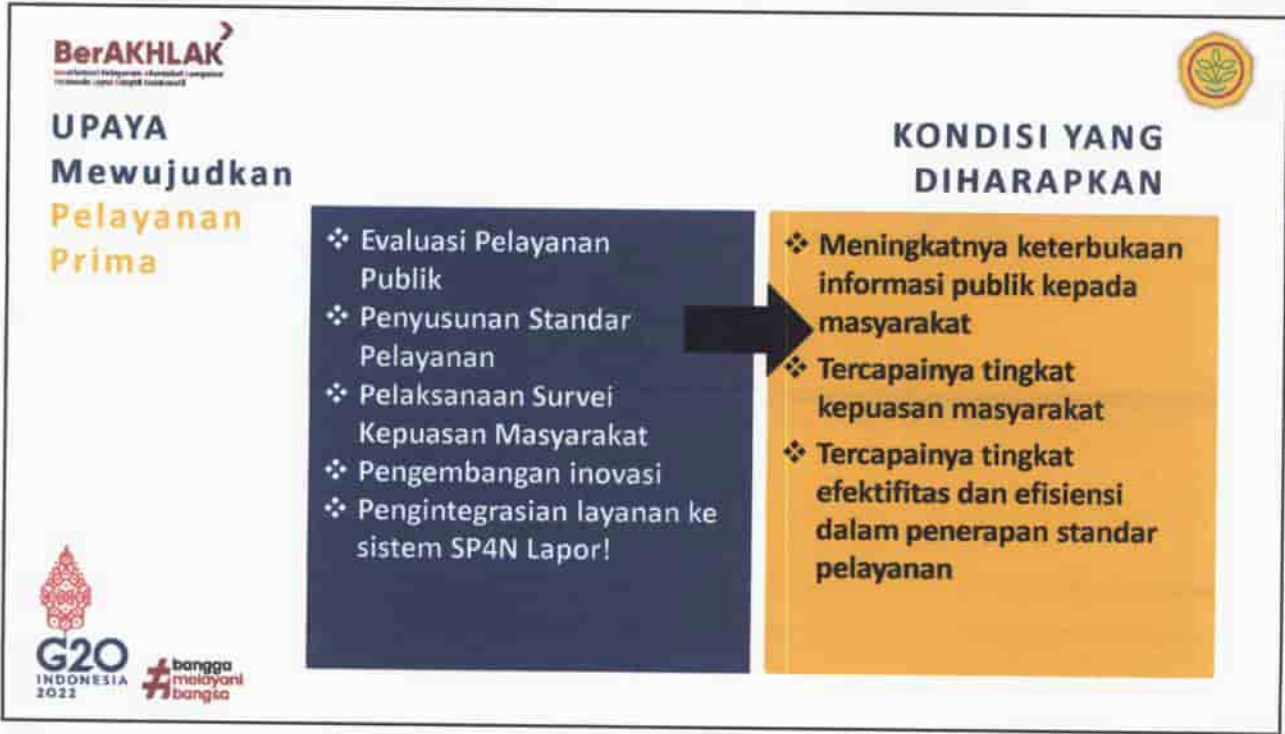
R. Layanan Publik



Toko & Kantin



R. Lakstasi





LAMPIRAN IV
NOTULENSI *PUBLIC HEARING*

NOTULEN KEGIATAN PUBLIC HEARING BBPP KETINDAN

Hari / Tanggal : Kamis, 23 Juni 2022
Pukul : 09.00 WIB - selesai
Tempat : Aula Mahkota Dewa BBPP Ketindan

1. Acara diawali dengan laporan panitia penyelenggara Dra. Astutiningsih menyampaikan latar belakang kegiatan, tujuan, sasaran kegiatan public hearing yaitu sebagai berikut:
 - a. Latar belakang kegiatan public hearing mengacu pada amanat Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing unit kerja. Standar pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
 - b. Tujuan Public hearing merupakan sarana untuk mendengar pendapat dalam rangka memperoleh saran dan masukan untuk kepentingan pengguna atau masyarakat yang dilayani oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan.
 - c. Output kegiatan adalah 1). Adanya masukan dan saran dari praktisi, stakeholders dan masyarakat untuk terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas; 2). Terwujudnya standar pelayanan untuk kepuasan masyarakat.
 - d. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara hybrid melalui media offline dan online dengan mengundang para stakeholder sejumlah 50 orang atau dari 46 instansi/ lembaga/ perusahaan/ akademisi untuk hadir secara offline di BBPP Ketindan dengan menerapkan standar protokol kesehatan, sedangkan undangan untuk hadir secara online melalui zoom meeting diundang sebanyak 64 instansi/ lembaga/ perusahaan/ akademisi.
 - e. Narasumber berasal dari Komisi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, dari Biro Humas dan Informasi Publik Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian dan dari Bidang Program dan Evaluasi BBPP Ketindan.
2. Sambutan Kepala BBPP Ketindan (Ir. Sumardi Noor, M.Si) adalah sebagai berikut:
 - a. Ucapan selamat datang kepada para tamu dan penyampaian profil BBPP Ketindan melalui media audio visual;
 - b. Penyampaian informasi kepada publik terbagi menjadi 2, yaitu terbuka dan tertutup. Contoh informasi terbuka yang bisa diberikan adalah jenis, sarana prasarana/fasilitas,

- persyaratan dan biaya layanan, peraturan dan surat edaran pemerintah terkait layanan, sedangkan informasi tertutup yang tidak bisa diberikan secara bebas kepada publik, misalnya laporan gaji, laporan kekayaan ASN, dokumen pengadaan, dan lain-lain;
- c. Kegiatan public hearing ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan prima di BBPP Ketindan dan memperoleh saran/masukan untuk kebaikan BBPP Ketindan ke depan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga harapannya seluruh peserta dapat berpartisipasi aktif;
 - d. BBPP Ketindan juga akan memperjuangkan Zona Integritas untuk melangkah ke penilaian ke tingkat nasional;
 - e. Guna mengoptimalkan layanan informasi BBPP Ketindan memiliki website dan media sosial yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

3. Pemaparan Materi:

a. Materi: Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Menuju Era 5.0 oleh Agus Muttaqin, S.H. Kepala Perwakilan Ombudsman RI di Jawa Timur

- Hubungan konstitusi dengan pelayanan publik tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alinea 4 yang menyebutkan bahwa terdapat amanat konstitusi untuk melindungi tumpah darah, mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya diterjemahkan ke dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
- Asas umum pemerintahan yang baik harus memiliki kepastian hukum, Kepentingan umum, keterbukaan, kemanfaatan, tidak diskriminatif, kecermatan, tidak menyalahgunakan wewenang, pelayanan yang baik, tertib penyelenggaraan negara, akuntabilitas, proporsionalitas, profesionalisme dan keadilan;
- Esensi pelayanan publik adalah menjalankan mandat konstitusi, tugas pemerintah dan dilakukan untuk kesejahteraan rakyat dan negara, oleh karena itu membutuhkan a). Tata kelola pemerintah yang baik (tepat waktu, mudah, dan murah); b). Birokrasi yang antisipatif, proaktif, kolaboratif, dan efektif; c). Penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dan jauh dari tindakan penyimpangan (maladministrasi);
- Maladministrasi adalah a). Perilaku/perbuatan melawan hukum; b). Melampaui wewenang, c). Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut; d). Termasuk kelalaian/pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara/pemerintahan; e). Merugikan material dan/atau immaterial bagi masyarakat/perseorangan (pasal 1 ayat 3 UU No 37/2008);
- Problem pelayanan publik yang sering terjadi adalah a). Lemahnya Pengawasan; b). Bersifat monolog; c). Keterbukaan; d). Minimnya akses pengaduan; e). Sarana dan

prasarana kurang memadai; f). Kurangnya komitmen penyelenggara; g). Perilaku Penyelenggara

- Pencegahan maladministrasi dapat dilakukan melalui beberapa hal: a). Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan public; b). Menjalankan UU No 25 Tahun 2009 dengan baik dan benar; c). Berani menolak gratifikasi; d). Komitmen pimpinan unit kerja untuk menerapkan reward and punishment; e). Mengelola pengaduan internal secara profesional.
- Sebelum melakukan pengaduan kepada ombudsman, maka perlu dilakukan pengaduan internal artinya diselesaikan secara internal terlebih dahulu, bila dalam waktu 14 hari tidak ada tanggapan, maka dapat diteruskan atau diatasi oleh ombudsman;
- Pengaduan kepada ombudsman adalah segala sesuatu yang bersifat maladministrasi;
- Digitalisasi tanpa adanya perubahan mindset SDM maka hal itu akan sia-sia, karena kebutuhan pelayanan terintegrasi 5.0 utamanya adalah untuk mewujudkan layanan yang cepat dan mudah untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.

b. Materi: Peningkatan Layanan Melalui Keterbukaan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian oleh Ir. Erwin Zulkarnain, M.AP. dari Biro Humas dan Informasi Publik

- Kementan telah melaksanakan pengelolaan dan pelayanan informasi public sesuai amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Sebagai Badan Publik Kementan bertanggungjawab untuk menyediakan dan menyajikan informasi untuk masyarakat secara transparan, akuntabel dan efisien;
- Pada masa endemi, masyarakat menuntut adanya keterbukaan informasi, sehingga merasa aman, dan menjamin ketersediaan pangan bagi masyarakat serta kesejahteraan petani/peternak;
- Guna menjamin pelaksanaan pelayanan publik di Kemetan, maka dibentuklah Satuan Tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di tiap unit pelayanan publik di bawah Kementan.
- PPID memiliki peran yang sangat penting dalam pemberian layanan informasi publik mulai dari pengelolaan, penyediaan hingga pelayanan publik kepada masyarakat;
- PPID juga bertanggungjawab untuk mendokumentasikan informasi publik berdasarkan klasifikasi informasi, sehingga memudahkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih transparan, terbuka dan akuntabel.
- Faktor kunci dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik adalah adanya komitmen dari berbagai unsur mulai dari pimpinan sampai unsur terkecil dalam

sebuah UPT agar dapat berjalan secara terstruktur, efektif dan efisien serta satu suara (memiliki persepsi dan pemahaman yang sama).

- Menyikapi perubahan organisasi Kementan, maka terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu: 1) Pengelolaan dan pelayanan informasi publik masing-masing UPT harus tetap berjalan dan dilaksanakan oleh Pejabat dan Petugas PPID sesuai SK UK/UPT Tahun 2020; 2). SK Pejabat PPID Ess. I, Pembantu Pelaksana Ess II dan Pelaksana UPT harus diperbaharui setelah Permentan Organisasi Kementan terbaru disahkan.
- Setiap UPT harus memastikan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan layanan publik dan memiliki SOP yang tetap memperhatikan protokol kesehatan di masa pandemi;
- Guna meningkatkan kompetensi SDM pertanian dalam pelaksanaan layanan publik, Kementan menyelenggarakan BIMTEK, BIMTEK khusus dan Webinar;
- Pada tahun 2013 sudah dibangun Portal PPID untuk memberikan *one stop service for public information*, portal ini telah terintegrasi dengan seluruh UK/UPT di Lingkungan Kementan sehingga memudahkan bagi publik untuk tetap mengajukan permohonan informasi publik dari rumah;
- Guna kelancaran kegiatan, setiap UPT wajib mengalokasikan anggaran untuk kegiatan PPID sesuai dengan instruksi Sekretaris Jenderal.
- Dalam rangka monev implementasi keterbukaan dan informasi publik, maka dilakukan pemeringkatan keterbukaan informasi publik yang menunjukkan bahwa UPT dengan predikat informatif maupun menuju informatif memiliki pimpinan yang berkomitmen terhadap implementasi keterbukaan publik di lingkungan unit kerjanya. Agenda Kementan ke depan akan dilakukan penilaian melalui pengisian SAQ pada Bulan Juli 2022, verifikasi SAQ dan visitasi pada bulan Agustus 2022 dan penganugerahan pada Bulan September 2022.

c. Materi: Penerapan Standar Layanan, Inovasi dan Sosialisasi Kegiatan Zona Integritas oleh Dra. Astutiningsih selaku Koordinator Program dan Evaluasi BBPP Ketindan

- Dalam rangka meningkatkan fungsi Keterbukaan Informasi Publik menuju pembangunan Zona Integritas, Implementasi *Core Value, Employer Branding*. BBPP Ketindan menyelenggarakan *Public Hearing* dan sekaligus menetapkan standar layanan publik, untuk mendapatkan umpan balik dari stakeholder.
- Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan

Melayani (WBBM). Dengan mengacu kepada 6 area perubahan yakni: manajemen perubahan, penataan tata laksanaan, penataan sistem sumber daya manusia, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan, penguatan kualitas layanan public.

- Standar Pelayanan Publik pada Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan, ruang lingkup pelayanan publik BBPP Ketindan yang diberikan meliputi: 1. pelatihan; 2. sertifikasi profesi; 3. edukasi pertanian; 4. pendayagunaan ketenagaan pelatihan; 5. konsultasi agribisnis; 6. penelitian dan permagangan; 7. informasi dan dokumentasi; dan 8. pemanfaatan sarana prasarana.
- Persyaratan layanan KKA ditentukan sesuai dengan prosedur layanan publik yang berlaku di BBPP Ketindan, bagi Badan Publik/ Organisasi dengan membawa atau menyediakan surat tugas, akte pendirian, ID Card, sedangkan bagi perorangan dengan membawa atau menyediakan KTP/SIM, Kartu Pelajar, NPWP dan selanjutnya melakukan permohonan layanan sesuai dengan alur SOP yang berlaku pada jam kerja yaitu Senin – Kamis pukul 07.30 – 167.00 WIB dan hari Jum'at Pukul 07.30 – 16.30 WIB. Jangka waktu penyelesaian tergantung jenis permohonan informasi mulai dari 15 menit hingga 24 jam;
- Paket penyelenggaraan pelatihan terdiri dari pelatihan fungsional dan teknis. pada pelatihan fungsional penyuluh pertanian terbagi menjadi 3, yaitu Pelatihan PP Terampil 21 hari dengan biaya Rp. 3.770.000/orang, Pelatihan PP Alih Kelompok 14 hari dengan biaya Rp. 2.900.000/orang dan Pelatihan PP Ahli 21 hari dengan biaya Rp. 3.770.000,-/orang;
- Pelatihan teknis dibedakan berdasarkan jumlah hari pelatihan mulai dari 5 hari sampai 14 hari dengan biaya sebesar Rp. 1.778.000/orang - Rp 3.478.000/orang;
- Paket sertifikasi profesi bagi penyuluh pertanian/petani/pelaku pertanian selama 3 hari tidak termasuk biaya perjalanan peserta sebesar Rp. 1.920.000/orang;
- Kegiatan Kerjasama penelitian dan permagangan 1 – 7 hari sebesar Rp. 200.000/orang, 8-14 hari Rp. 300.000,-/orang, 16 – 30 hari sebesar Rp. 500.000,-/oraang dan 31 – 90 hari sebesar Rp. 500.000,-/orang
- Paket Kerjasama pemanfaatan sarana prasarana: biaya sewa asrama Rp. 75.000/orang; biaya sew akelas Rp. 250.000,-/8 jam, Aula Rp. 1.500.000,-/8 jam, sound system Rp. 200.000,-/8 jam dan Pemeliharaan LCD Rp. 250.000,-/8 jam.
- Inovasi di BBPP Ketindan meliputi Sistem Pelayanan Pelatihan Terintegrasi (SIPEPSI), Sistem Informasi Surat Online (SISO), e-Vokasi Training Center (e-VTC), *Learning Management System* (LMS) atau disebut dengan *e- Learning* dan OVIS sebagai nutrisi anti virus.
- Dibutuhkan komitmen yang kuat dalam peningkatan kualitas layanan public.

- Ketindan saat ini berusaha mewujudkan jaminan pelayanan public serta penyelenggaraan keterbukaan informasi publik yang cepat, akurat, akuntabel berbasis pelayanan prima.

4. Sesi Tanya Jawab:

- Wahyu Indarto dari PPID Biro Humas Kementan bertanya kepada Ombudsman
Ada pemohon yang menyampaikan permohonan sekitar 8 kali dengan substansi yang sama dan sudah hampir 5 kali direspon, selanjutnya sudah tidak direspon/dilayani. Apakah bisa PPID melakukan hal tersebut dan tidak melanggar UU?
- Natalia dari BBIB Singosari bertanya kepada Astutiningsih, BBPP Ketindan
Untuk jasa sertifikasi profesi di BBPP Ketindan bagaimana TUK atau LSPnya?
- Tarwa Mustofa dari Perwakilan FK P4S Provinsi Jawa Timur
Testimoni dari FK P4S tentang manfaat kerjasama dengan BBPP Ketindan selaku Pembina P4S terkait keterbukaan publik dan atensi BBPP Ketindan terkait kegiatan FK P4S di lapangan. Masukan untuk menambah kuota pelatihan bagi pengelola P4S yang sangat dibutuhkan.

Jawaban Agus Mutaqqin (Ombudsman):

- Pengalaman LSM di TA melaporkan Kades-Kades di Tulungagung, walaupun yang melapor hanya itu-itu saja namun tetap ditanggapi apalagi yang disampaikan adalah pengaduan yang berbeda.
- Ada pemilahan terkait substansi aduan, bila substansi aduannya sama maka jawabannya sama saja.
- Tidak boleh menolak layanan apapun yang baru. Bila ada motif lain dalam urusan pengaduan layanan masyarakat, karena hal itu menjadi urusan pihak penyelenggara layanan. Bila tidak kapabel diberikan ketegasan untuk menolak.
- Tidak boleh membela pemohon dan penyelenggara layanan
- Bila UPT sudah melaksanakan SOP layanan, berarti tidak boleh disimpulkan ada maladministrasi.
- Kewajiban penyelenggara tetap melayani.

Jawaban dari Astutiningsih (BBPP Ketindan):

- BBPP Ketindan hanya sebagai TUK, LSP ada di Kementerian Pertanian;

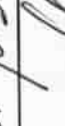
- BBPP Ketindan tetap memprogramkan/memfasilitasi pelatihan-pelatihan tiap tahun untuk peningkatan kompetensi P4S, namun bila terjadi refocusing, maka dengan terpaksa belum bisa dilayani.

LAMPIRAN V
DAFTAR HADIR

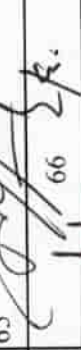
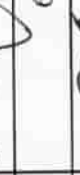
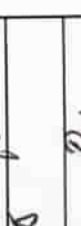
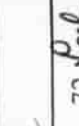
DAFTAR HADIR
"PUBLIC HEARING" BBPP KETINDAN

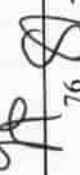
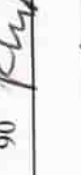
Tanggal : 23 Juni 2022

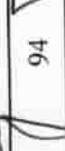
No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
1	Gueanto	DPM Opa	Bahr	081389551899	1
2	Gulio Nur H	Sub kad. jasil	Bulhas	081257568774	2
3	Miatun	Staf Jaskit	Pekktas		3
4	Lydia Inara R	Auditor Kepegawaro	BKPSDM 1006.1000	081331888582	4
5	Mangarnik	—	—	081231094770	5
6	Wahid	Staf Diklat	—		6
7	Irin Y	Staf pelayanan Publik	Balut Kalbi	085707096784	7
8	Bambang S. Kientoro	Sub. Koord Jaskit			8
9	Huguo Mewik N	Sub. Koord RT. 33m N	B313.	08123137526	9
10	Natalin	Sub. & Pemantauan	B310 Sjt	095882940872	10
11	Dr. Kresno S	Kr. BB13 Sjt	B313 Sjt	-	11 Kresno
12	Apus D. A	Jaskit Buldip	Bulit Sjt	081334651547	12
13	Dr. Sedyo Siswanto	Ko. Bulit Sjt	Bulit Sjt	-	13
14	Dr. Setiadi Budhi U	Bolbangan Mlg	Direktur		14
15	Novi Nurahni	KBU	Bolbangan Mlg		15
16	Vatino	VAPOL 300	Proa		16
17	Fahrik N	Setcam	Sec. Lapangan	08354717173	17

No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
18	Uyuni Emma Mahika	Korbid PKL	Polifre	085234334306	18 
19	Adi Sanjoto	Ka. UPI. PPP.	Bum. TPHP Kelung	081334958070	19 
20	Dyah Sulistyowati	Kepkuk Perw	DKPP Prad. Jatin	08123591617	20 
21	Rukmi	Penguluh	—, —	081232066638	21 
22	Bayu Adi Kusuma	Dosen	Univ. Brawijaya	08170504001	22 
23	Moh. Zamail	Bid. Humas & Relasi	PERHIMPATAN	085649521644	23 
24	Dhevi. Priambada	Ka. Ins. Humas	PSUD Cawang	085233028828	24 
25	Patin Israwati	Per. Cawang Koordin.	BPP Cawang	082232308885	25 
26	Azzahra Rizki	KJF Divisi KP. Rel. Humas	DKPP Kne. Pannu	081330633100	26 
27	Sabri Wulandari	Ka. UPT	DKPP	085235877542	27 
28	Cholita	PK P41 Jati	P41 Tani M	081234334763	28 
29	Anggi Ristiana	PJ. Wilker Makery	BKPP Swaboga	085265658800	29 
30	A. Prasojo	Veri	TPK Cawang	082232002012	30 
31	TARUNA MURTOPA	Secretaris FIC/Rel. Jati	P45	0857487008031	31 
32	A. PRIMO	Per. Rel. Jatin	Per. JATI	081337739770	32 
33	Erina Edi O	UPT Arisanis	UPT LATESMAS MUGEN	083845364790	33 
34	Agus Dardiri	Kari PKN	KPKNL Mlg	085236222278	34 
35	Nahyu Inarhu	PPID Humas	Biro Humas IP	08125481303	35 
36	Rizky Pratama	Jurnal	TIMES Indonesia	085536371496	36 

No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
37	M. Sholeh	Jurnalis	Tugumalay, id, Kumpang	085 736 321 411	37
38	Yogo Alherad W.H.		Brns pertan & Perhut	08573514594	38
39	ARTINUS S.Sas	Kades	Desa Ketuban	085 604750292	39
40	FRANKY	Surah	Kel' Lawang	082234828022	40
41	Freelance	Survei	Korani	08523281118	41
42	Mas Edin Ependi	psdclawang	psdclawang	081 339605317	42
43	LESTIYONO	Driver	BALARTAS	085100455082	43
44	BRIAN	Praver	BBIB	085791616933	44
45	Ridwan	Driver	pul bogtan		45
46	Wden	Driver	Balat fas		46
47	Fidi	"	BALIT KABI		47
48	Catur	"	BPD Wonoarjo	085677766481	48
49	LUKA Budiaeti		Ar. Arguna Flora	08123383313	49
50	Dian Pudianto	kasum	kasmun	085 850 615 630	50
51	Hadi Pengant	Fengik	khuon	0813424294	51
52	XUNI Astuti	Staf Keperu.	ku.	081.217.08860	52
53	Sonario				53
54	Jurnal	Staf	Indragiri		54
55	Oewi Melani	W	ke hinda	085258847635	55

No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
56	Meunawati	WA	BR PP Kertudaya	081032949207	56 
57	Herdinastiti	WI	—	08125280242	57 
58	Dyoko Sumianto	WI	—	0822334182499	58 
59	Hurhadi	WI	—	081333963349	59 
60	Lilik Murjani	Staf	—	081232805353	60 
61	Lelly Cesarina M	Staf	—	085313970313	61 
62	Annes Rody	WI	—	08182716120	62 
63	Rivana Agustina	WI	—	081224224121	63 
64	Isdranko	WI	—	082129252301	64 
65	Rofkhan B E	PI	—	081217135976	65 
66	Efowoni A	PI	—	081216288159	66 
67	Laila.	WI	—	082135547777	67 
68	Dinis	WI	—	081655026	68 
69	Ema Ernawati	Sub koor	—	081335123821	69 
70	Rilka Anna	—	—	081253761585	70 
71	Uli M. K	Prakon	—	081325202022	71 
72	Lani Hastys	HR	—	081242678039	72 
73	Supardi	Prakon	—	08214172011	73 

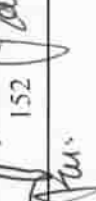
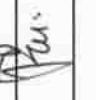
No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
74	Triyow	Kesdag Program	Dipartemen Kat. Kas	08125266828	74 
75	Xusuf Nw	SPH	---	---	75 
76	S. Pahan	KCBU	BAPP - Baku	08125265000	76 
77	Dr. Sabnu.	Ka BAPP - Dik	---	0812141353434	77 
78	Astet. Wanyu	BAPP	---	082189252322	78 
79	Idham Supri P	BRI	BRI	085330051578	79 
80	Adelia MW	"	"	089628110583	80 
81	Anwar Hw				81 
82	Sudur Man				82 
83	Agus Wahana	Sub Komd MA	BAPP Laka	081235190085	83 
84	Ka. Balai	Ka Balai	---		84 
85	Raf F	Evaluasi	---	08925716880	85 
86	Ninad	WI.	v	085331496025	86 
87	Junni F	Pelatihan Aparatur	---	081334615662	87 
88	Heny Wulansari	PAK	---	081334798659	88 
89	Najia Nuriyana	Staff	---	085806065252	89 
90	Francisca Restia	Staff	BAPP Teknik	081228999282	90 
91	Ridwan U12	Brnd. Baku	---	081228999282	91
92	Yusuf				92

No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
93	Rama. Santoso	Rama Wsuna	BPP ketindan	085743611898	93 
94	Nur Chotimah	CPNS	-	085648400885	94 
95	Nurbela	WI	-		95 
96	Indam P	Pudkora. bepeg	-	081233837226	96 
97	Zainul arifin				97 
98	SUGICINTO	PREVER	-		98 
99	Sujito				99 
100	Gusladi				100 
101	Epi W.				101 
102	Muhammad Adhuc S.			089635968397	102 
103	Dhu Wihon				103 
104	Nur Hibayun	Yandit. P.			104 
105	Hadi Gimawan				105 
106	Solipen	Dreper			106 
107	Yanto '.				107 
108	Paijan				108 
109	Wawan				109 
110	Adi				110 

DAFTAR HADIR
"PUBLIC HEARING" BBPP KETINDAN

Tanggal : 23 Juni 2022

No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
111	Nwan				111
112	Sugeng				112
113	Arif				113
114	Margareta				114
115	Sundoko	Evalap			115
116	SOLIKIN	Stat Projas			116
117	AL- Sutrisn -	Ar			117
118	Dimos tris	Pramakls			118
119	DWI. TRISYANTO	Pramakls			119
120	Ninik Supriyati	Kecamatan			120
121	Musdalipati	Projas			121
122	Diana	Wf			122
123					123
124					124
125					125
126					126
127					127

No	Nama	Jabatan	Asal Instansi/ Lembaga	No. HP/ Whatsapp	Tanda Tangan
147	WASILEN				147 
148	Vaya 2	Staf PI	BBPP Ketindan	082264009800	148 
149	Ichmad Zamrudin				149 
150	Eshi F				150 
151	Astuti				151 
152	PUDI				152 
153	PURANTO				153 
154					154
155					155
156					156
157					157
158					158
159					159
160					160
161					161
162					162
163					163
164					164
165					165

DAFTAR HADIR (VIRTUAL)
"PUBLIC HEARING" BBPP KETINDAN

No	Timestamp	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN	No. HP	ALAMAT EMAIL
1	23/06/2022 09:47	Farida Hanifah,SPsi,MM	BKPSDM NGAWI	ANALIS SDM APARATUR AHLI MUDA	081249106449	phanifah83@yahoo.com
2	23/06/2022 09:50	Mohammad syafli, S.P., M.Si	Universitas Trunojoyo Madura	Dosen	085704563936	m.syafli@trunojoyo.ac.id
3	23/06/2022 09:50	IDHAM KARIMA,SH.,M.Si	BKPSDM KABUPATEN NGAWI	KEPALA BKPSDM KABUPATEN NGAWI	08125952730	bkpp@ngawikab.go.id
4	23/06/2022 09:52	DONY CAHYO RACHMAWAN,A,Md	BKPSDM KABUPATEN NGAWI	Penyusun Program Perencanaan Diklat0853	085322889900	donycr04@gmail.com
5	23/06/2022 09:56	Hastanina Harimurti, S.Pi, MM	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Ngawi	Kepala Bidang Penyuluhan Pertanian	081230104546	hastanina@gmail.com
6	23/06/2022 09:57	PUDJI ESTI WINDARTI, S.Sos	BKPSDM KABUPATEN NGAWI	Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur	081230104546	-
7	23/06/2022 10:00	ROHELLA RACHIM	BKPSDM KABUPATEN SITUBONDO	KASUBBID. PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJERIAL	085230047086	rafathir@gmail.com
8	23/06/2022 10:13	AROFAH HERANI ASTUTIK SP	DINAS PERTANIAN DAN KP	PPL	081217913204	arofahherani26@gmail.com
9	23/06/2022 10:20	Bertyandha Ayuaskitha, S.PI, MBA.	BPSDM Provinsi Jawa Timur	Widyaiswara	085727888606	bertyandha@gmail.com
10	23/06/2022 10:21	DIDIET FERDIANTO	Polbangan Malang	Penyiap Bahan Media Informasi dan Publikasi	081210080048	ferdiw@gmail.com
11	23/06/2022 10:22	FATHORRACHMAN	DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN HORTIKULTURADAN PERKEBUNAN KAB. BANGKALAN	PENGAWAS MUTU HASIL PERTANIAN AHLI MUDA	082333238773	fathor2015@yahoo.com
12	23/06/2022 10:27	Yulia Krisnawati Syukri	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Sampang	KJF Kabupaten	087849741182	krisnasyukri40@gmail.com
13	23/06/2022 10:49	Welly P.N, SP, M.Agr	Dinas Pertanian Kab. Jombang	Penyuluh Pertanian	08176978458	wellypn@gmail.com
14	23/06/2022 10:54	Wendhy Lukman, S.Sos.	Biro OK, Kementerian Pertanian	Analisis Organisasi	081311135679	wendhylukman@yahoo.co.id

15	23/06/2022 10:54	Dadang Ponco Rusdianto, S.P	DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN KOTA PASURUAN	PENGAWAS ALAT MESIN PERTANIAN AHLI MUDA	082336237087	hanadikaakmal@gmail.com
16	23/06/2022 11:01	DESI KOMALASARI	DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN	PENYULUH PERTANIAN KJF	082334236409	dtphpsitubondo@gmail.com
17	23/06/2022 11:06	Agustina Wahyuning Soewami	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi NTT	Staf	0811383428	agustinaws65@gmail.com
18	23/06/2022 11:26	Ratih Rosyati,	Kementerian Pertanian	Analisis data dan Informasi	085886059100	atikarosyi@gmail.com
19	23/06/2022 11:45	Farah Khairunnisa	Polbangtan Malang	Pranata Humas	082218464768	fkhairunnisa11@gmail.com

LAMPIRAN VI
BERITA ACARA PELAKSANAAN
PUBLIC HEARING



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN KETINDAN



Jln. Ketindan No. 1 Lawang - Malang
Kode Pos 65214 Kotak Pos 123

<http://bbppketindan.bppsdp.pertanian.go.id/>
Telp/Fax. (0341) 426235

**BERITA ACARA PELAKSANAAN PUBLIC HEARING
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN KETINDAN MALANG**
Nomor: ~~B-152~~/HM.170/I.14.1/06/2022

Pada hari ini, Kamis tanggal 23 Juni 2022, bertempat di Aula Mahkota Dewa Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan, Jalan Ketindan Nomor 1, Desa Ketindan, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang, dimulai pukul 09.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB, kami yang bertandatangan di bawah ini sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah mengadakan kegiatan *Public Hearing* membahas tentang Rancangan Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan Malang, yang dihadiri oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Surabaya, Koordinator Kelompok Pengelolaan Informasi Publik Biro Humas dan Informasi Publik Kementerian Pertanian, Instansi Lingkup UPT Kementerian Pertanian, Pengguna Jasa, Mitra Kerja, Forum Komunikasi P4S dan Muspika Kecamatan Lawang yang menghasilkan kesepakatan sebagai berikut:

1. **Maklumat Pelayanan** *"Dengan ini menyatakan sanggup untuk memberikan jaminan kepastian layanan yang berkualitas dan professional untuk meningkatkan SDM dan mutu pelayanan sesuai dengan standard an mekanisme yang telah ditetapkan, dan jika kami melanggar, kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku"*
2. Menyepakati standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BBPP Ketindan serta maklumat layanan yang telah ditetapkan.
3. Selanjutnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012:
 - a. Standar pelayanan yang telah dibahas dan disepakati dipublikasikan dalam media *online* Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan kepada pemangku kepentingan dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari sejak ditanda tangannya Berita Acara Kesepakatan ini, untuk memberi kesempatan kembali adanya tanggapan atau masukan;
 - b. Pemangku kepentingan layanan Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan mengajukan tanggapan atau masukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Berita Acara ini dipublikasikan di berbagai media.
 - c. Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan menyempurnakan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan dan tanggapan pemangku kepentingan atau masyarakat lainnya;

- d. Penetapan Standar Pelayanan Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan Malang akan dievaluasi setelah 6 (enam) bulan sejak penetapannya.

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya pada waktu dan tempat sebagaimana disebutkan pada awal Berita Acara ini.

Dibuat di : Malang
Pada tanggal : 23 Juni 2022



Kepala Balai Besar
Pelatihan Pertanian Ketindan,

Ir. Sumardi Noor, M.Si
NIP. 19640122 199403 1 001

Wakil Peserta Public Hearing BBPP Ketindan

Kepala Ombudsman RI Perwakilan
Prov. Jatim


AGUS MUTTAKIN

Biro Humas
dan Informasi Publik
Kementerian Pertanian


ERWIN ZULKARNAIN

Balai Besar Inseminasi Buatan
Singosari


Natalin

Balai Besar Karantina Pertanian
Surabaya


Agus Ristayanto

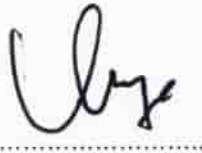
Balai Penelitian Tanaman jeruk dan
Buah Subtropika


Tutur Mustopa

Loka Penelitian Sapi Potong
Grati


Agus Ristayanto

Balai Penelitian Tanaman Aneka
Kacang dan Umbi


Agus Ristayanto

FK P4S Provinsi Jawa Timur


Bayu Adi Kusuma.

Dinas Pertanian dan Ketahanan
Pangan Provinsi Jawa Timur


Agus Ristayanto

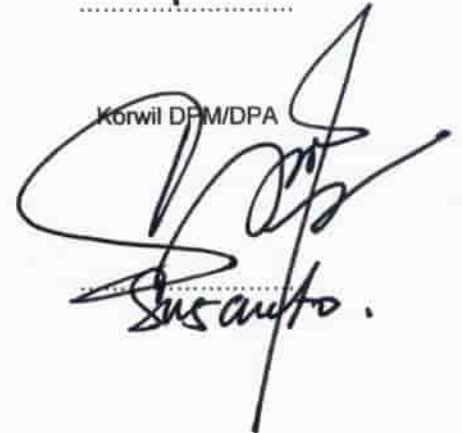
Perhimpitan Prov. Jatim


MOH. ZAMIL

Universitas Brawijaya


Agus Ristayanto

Korwil DPM/DPA


Susanto.

LAMPIRAN VII
DOKUMENTASI KEGIATAN

DOKUMENTASI KEGIATAN PUBLIC HEARING



Awal acara kegiatan Public Hearing BBPP Ketindan, Kamis 23 Juni 2022



Pembacaan doa mengawali kegiatan



Menyanyikan lagu Indonesia Raya



Menyanyikan Lagu Indonesia Raya



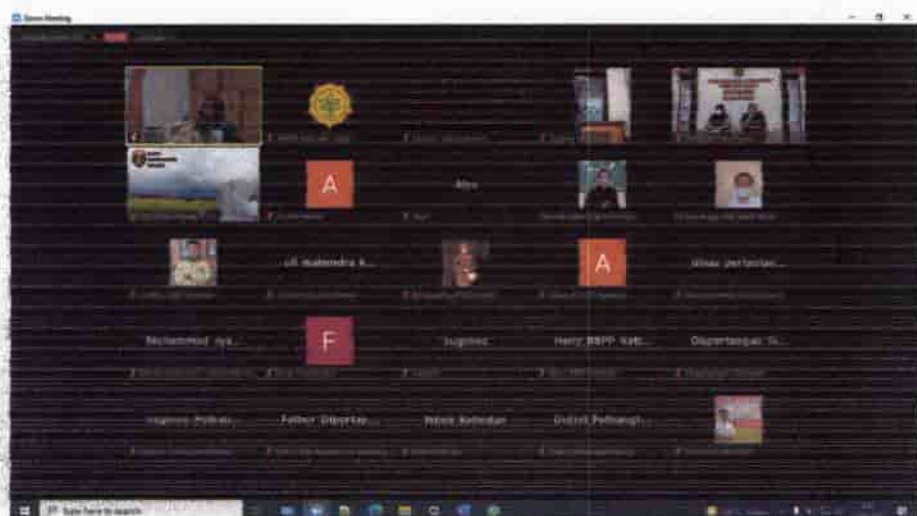
Menyanyikan Lagu Indonesia Raya



Laporan Panitia oleh Dra. Astutiningsih



Laporan Panitia oleh Dra. Astutiningsih



Laporan Panitia oleh Dra. Astutiningsih



Sambutan dan Ucapan Selamat Datang dari Kepala BBPP Ketindan,
Ir. Sumardi Noor, M.Si



Sambutan dan Ucapan Selamat Datang dari Kepala BBPP Ketindan,
Ir. Sumardi Noor, M.Si



Sesi pemaparan materi dipandu oleh Moderator, Nurlela, S.ST, MP



Sesi pemaparan materi dipandu oleh Moderator, Nurlela, S.ST, MP



Pemaparan materi dari Ketua Ombudsman RI Perwakilan Jatim, Agus Muttaqin, S.H.,
“Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Menuju Era 5.0”



Pemaparan materi dari Ketua Ombudsman RI Perwakilan Jatim, Agus Muttaqin, S.H.,
“Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Menuju Era 5.0”



Pemaparan materi dari Biro Humas dan Informasi Publik Kementerian Pertanian
 Ir. Erwin Zulkarnaen, M.AP, **“Peningkatan Layanan Melalui Keterbukaan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian”**



Pemaparan materi dari BBPP Ketindan, Dra. Astutiningsih
“Penerapan Standar Layanan, Inovasi dan Sosialisasi Kegiatan Zona Integritas”



Sesi Diskusi dan Tanya Jawab



Sesi Diskusi dan Tanya Jawab



Sesi Diskusi dan Tanya Jawab



Sesi Diskusi dan Tanya Jawab



Pembacaan Notulen



Pembacaan Berita Acara Public Hearing tentang Penetapan Standar Layanan dan
Maklumat Janji Layanan disaksikan dan ditandatangani oleh Ombudsman RI
Perwakilan Jatim, Biro Humas dan Informasi Publik serta perwakilan stakeholder



Penandatanganan Berita Acara oleh Perwakilan Stake Holder



Pembacaan Berita Acara Public Hearing tentang Penetapan Standar Layanan dan Maklumat Janji Layanan disaksikan dan ditandatangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Jatim, Biro Humas dan Informasi Publik serta perwakilan stakeholder



Foto bersama setelah penandatanganan Berita Acara Public Hearing bersama Ombudsman RI Perwakilan Jatim, Biro Humas dan Informasi Publik serta perwakilan stakeholder



Penandatanganan Komitmen Core ASN Value Ber-AKHLAK



Penandatanganan Komitmen Core ASN Value Ber-AKHLAK



Penandatanganan Komitmen Keterbukaan Informasi Publik (PPID) disaksikan Ombudsman RI Perwakilan Jatim, Biro Humas dan Informasi Publik



Penandatanganan Komitmen Keterbukaan Informasi Publik (PPID) disaksikan Ombudsman RI Perwakilan Jatim, Biro Humas dan Informasi Publik



Penandatanganan Komitmen Keterbukaan Informasi Publik (PPID) disaksikan Ombudsman RI Perwakilan Jatim, Biro Humas dan Informasi Publik