



**LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN**  
**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2018**



**PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN**  
**SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN PERTANIAN**

**2018**


## KATA PENGANTAR

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi harapan penerima pelayanan. Salah satu indikator baik atau tidaknya kinerja unit pelayanan publik adalah kemampuannya menyediakan layanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian (Pusat PVTTP) sebagai salah satu unit kerja pelayanan publik (UKPP) di lingkungan Kementerian Pertanian selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas kerjanya dengan menetapkan penerima pelayanan sebagai pusat atau inti perancangan dan pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Hal ini diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat, khususnya penerima layanan, untuk menyampaikan keluhan dan/atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan maupun janji pelayanan Pusat PVTTP.

Hasil analisis salah satu tolok ukur kualitas pelayanan publik Pusat PVTTP yang selanjutnya dijadikan dasar bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan terkait kinerja Pusat PVTTP.

Kepala Pusat PVTTP,



Prof. Dr. Ir. Erizal Jamal, M.Si  
NIP 196303011989031002

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. LATAR BELAKANG**

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Dewasa ini masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai penerima pelayanan lebih sadar akan hak-haknya. Mereka menuntut pelayanan di sektor pemerintah sama kualitasnya dengan pelayanan yang biasa diterima dari sektor bisnis yaitu pelayanan yang sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, aman, dan efisien.

Terkait hal tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk membenahi kinerjanya adalah dengan menetapkan para penerima pelayanan publik sebagai pusat atau inti dari perancangan dan pelaksanaan dari pelayanan yang akan diberikan. Hal ini dapat diwujudkan dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas). Di lingkup Kementerian Pertanian, kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, sedangkan untuk lingkup Pusat PVTTP sendiri, Kepala Pusat PVTTP telah menerbitkan Keputusan Kepala Pusat PVTTP Nomor 12.1/Kpts/OT.080/A.9/1/2018 tanggal 22 Januari 2018 tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penanganan Pengaduan Serta Konsultasi

Masyarakat pada Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian Tahun 2018.

## **1.2. TUJUAN DAN SASARAN**

Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) Kementerian Pertanian melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat yang bertujuan memperoleh bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, meliputi pelayanan Perlindungan Varietas Tanaman, Pendaftaran Varietas Tanaman, dan Perizinan Pertanian.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP DAN HASIL KEGIATAN**

#### **2.1. KOORDINASI**

Koordinasi dilaksanakan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

#### **2.2. PELAKSANAAN KEGIATAN**

Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

##### **2.2.1. Media dan/atau Sarana Pengaduan**

Terdapat beberapa media dan/atau sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Pusat PVTTP, antara lain:

1. Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat: Kepala Pusat PVTTP, Gedung B Lantai 5 Kampus Kementerian Pertanian, Jalan Harsono RM No. 3 Ragunan Jakarta Selatan 12550

2. Email Pusat PVTTP

Pengaduan dapat disampaikan melalui email: [pvt@pertanian.go.id](mailto:pvt@pertanian.go.id)

3. Pesan singkat secara elektronik (SMS)

Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan pesan singkat ke nomor SMS Center: 0812 8106 8805

#### 4. Tatap Muka

Dari bulan Januari hingga pertengahan Mei 2018, konsultasi maupun pengaduan disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat Pusat PVTPP, Gedung B Lantai 5 Kampus Kementerian Pertanian, Jalan Harsono RM No. 3 Ragunan Jakarta Selatan 12550. Namun, sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PADU-SATU) Kementerian Pertanian pada tanggal 15 Mei 2018, konsultasi maupun pengaduan tidak lagi dilayani di lantai 5, melainkan di PADU-SATU yang berlokasi di lantai dasar Gedung B Kantor Pusat Kementerian Pertanian.



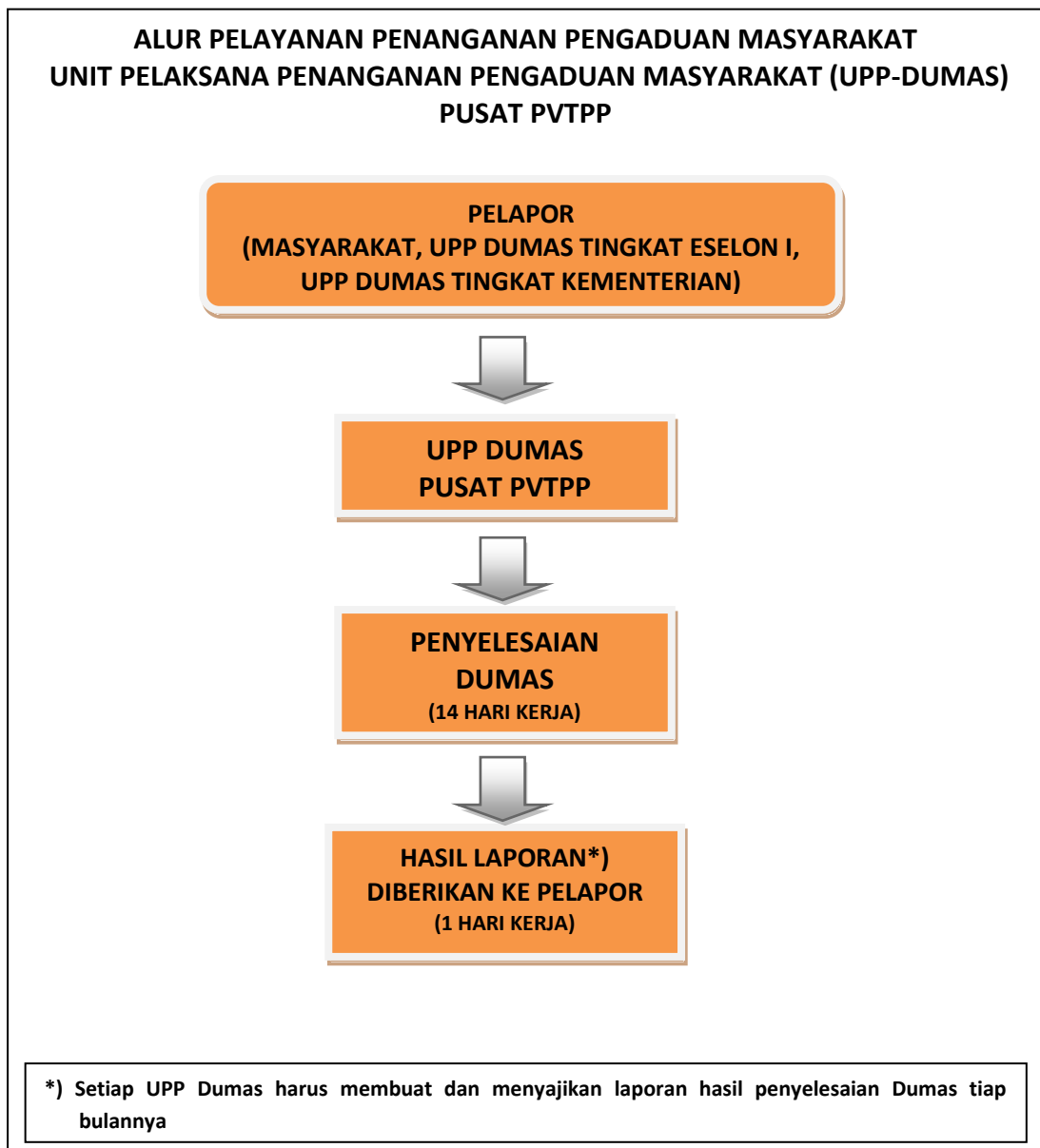
## 5. Kotak Pengaduan

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan formulir pengaduan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia.

## 6. Telepon/HP/faximile

Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor: 021-78839619, 78836171 atau Faximile ke nomor: 021-78836171, 78840389, 7804066

### 2.2.2. Alur Pelayanan dan Formulir Pengaduan





**UNIT PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (UPP-DUMAS)  
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN  
SEKRETARIAT JENDERAL – KEMENTERIAN PERTANIAN**

Kantor Pusat Kementan, Gedung B Lantai V  
Jl. Harsono RM No. 3, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550

Telp./Fax 021-7804066

Email: [pvt@pertanian.go.id](mailto:pvt@pertanian.go.id)

Website: <http://pvtpp.setjen.pertanian.go.id/>

**FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) PUSAT PVTPP**

Yth:

UPP DUMAS Pusat PVTPP Kementerian Pertanian  
Gedung B Lantai 5

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap :
2. Pekerjaan :
3. Alamat Lengkap :
4. Nomor KTP :
5. Nomor Telepon/HP :
6. Email :
7. Uraian Pelayanan yang Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan:
8. Sumbang Pikiran/Saran/Gagasan/Permintaan Penyelesaian Masalah yang Diajukan:

Jakarta,  
Pelapor

(.....)

CATATAN:

Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung DUMAS

### **2.2.3. Hasil Kegiatan**

Pada tahun 2018, tidak terdapat pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Pusat PVTPP.



## **BAB III PENUTUP**

### **3.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan rekaman data dan informasi yang terkait dengan pengaduan masyarakat Pusat PVTPP pada tahun 2018, tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik Pusat PVTPP.

### **3.2. TINDAK LANJUT**

Pusat PVTPP akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya:

- a. mengadakan evaluasi secara teratur terhadap kinerja petugas pelayanan;
- b. meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan;
- c. memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas pelayanan; dan
- d. mengoptimalkan koordinasi dan kerja sama yang baik dengan Eselon I Teknis terkait.

# LAMPIRAN

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN**

**Bulan: Januari 2018**

No	Tanggal	Nama Pelapor/Alamat/ Telepon	Media Dumas	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Ket.
-	-	-	-	-	-	-

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN**

**Bulan: Februari 2018**

No	Tanggal	Nama Pelapor/Alamat/ Telepon	Media Dumas	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Ket.
-	-	-	-	-	-	-





**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN**

**Bulan: Mei 2018**

No	Tanggal	Nama Pelapor/Alamat/ Telepon	Media Dumas	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Ket.
-	-	-	-	-	-	-

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN**

**Bulan: Juni 2018**

No	Tanggal	Nama Pelapor/Alamat/ Telepon	Media Dumas	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Ket.
-	-	-	-	-	-	-





**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN**

**Bulan: Agustus 2018**

No	Tanggal	Nama Pelapor/Alamat/ Telepon	Media Dumas	Tindak Lanjut	Tanggal Selesai	Ket.
-	-	-	-	-	-	-









