



LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT
TAHUN 2019




PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

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 kinerjanya 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.

Kepala Pusat,

Prof. (R.) Dr. Ir. Erizal Jamal, M.Si.
NIP. 19630301 198903 1 002

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 2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penanganan Pengaduan Serta Konsultasi Masyarakat pada Pusat Perlindungan Varietas Tanaman dan Perizinan Pertanian Tahun 2019.

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

3. Pesan singkat secara elektronik (SMS)

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

4. Tatap Muka

Pelayanan konsultasi dan pengaduan disampaikan secara langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PADU-SATU) Kementerian Pertanian. Ruang pelayanan PADU-SATU tersebut berlokasi di lantai dasar Gedung B Kantor Pusat Kementerian Pertanian.



5. Kotak Pengaduan

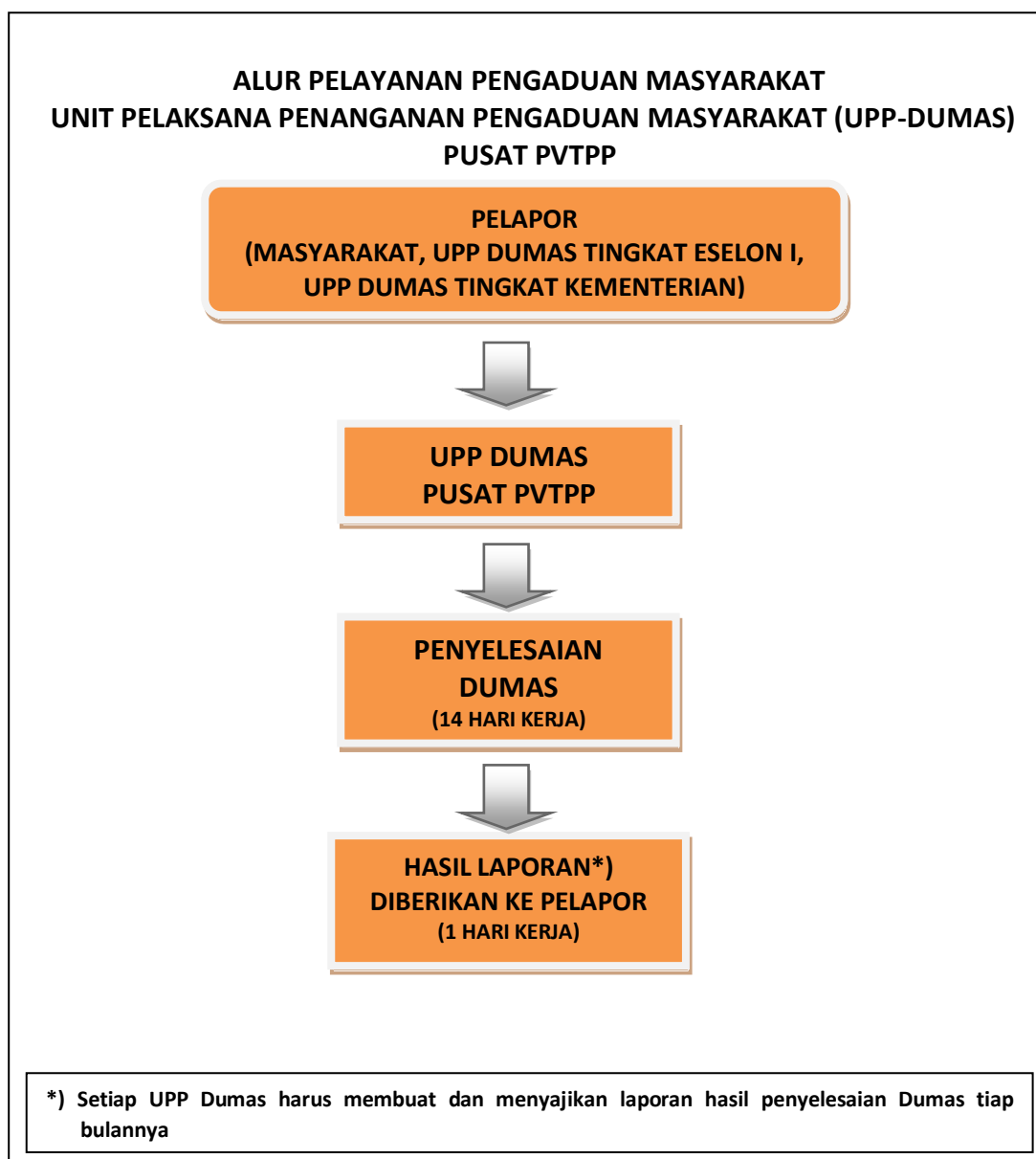
Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan formulir pengaduan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di ruang Pelayanan PADU-SATU Kementerian Pertanian.



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



Gambar Formulir

2.2.3. Hasil Kegiatan

Pada tahun 2019, 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 PVTTP pada tahun 2019, tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik Pusat PVTTP.

3.2. TINDAK LANJUT

Pusat PVTTP 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 2019**

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

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

Bulan Februari 2019

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

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

Bulan Maret 2019

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
Bulan April 2019**

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

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

Bulan MEI 2019

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
Bulan Juni 2019**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
Bulan Juli 2019**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
Bulan Agustus 2019**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
Bulan September 2019**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
Bulan Oktober 2019**

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

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

Bulan November 2019

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PUSAT PERLINDUNGAN VARIETAS TANAMAN DAN PERIZINAN PERTANIAN
Bulan Desember 2019**

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