

# LAPORAN TAHUNAN

## PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

Semester II TAHUN 2023



**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA**  
**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN**  
**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**TA. 2023**



Pengaduan  
masyarakat

## KATA PENGANTAR

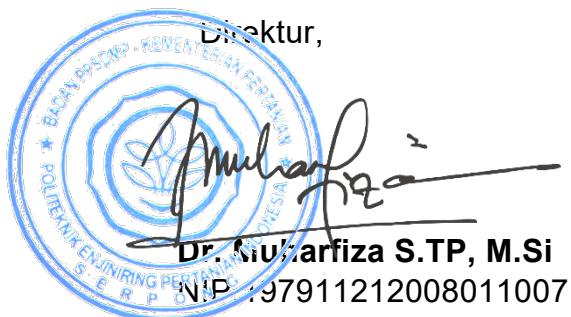
Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat kepada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia Semester II Tahun 2023.

Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Politeknik dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Selama Semester II tahun 2023, Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia telah berupaya meraih pencapaian penyelenggarakan Tridharma Perguruan Tinggi, serta program pengembangan maupun tugas lain yang telah dibebankan. Laporan ini memberikan informasi dan gambaran tentang hasil kegiatan pengaduan masyarakat kepada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia, yang berhubungan dengan program/kegiatan serta hambatan/permasalahan yang dihadapi sepanjang Semester II tahun 2023.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggarakan Tridharma Perguruan Tinggi juga dapat menjadi bahan masukan program kegiatan pada tahun yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan masa mendatang.

Tangerang, Desember 2023

Direktur,



## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	1
C. Ruang Lingkup.....	1
II. HASIL PENGADUAN MASYARAKAT .....	3
III. PENUTUP .....	5

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN**

### **Halaman**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Mekanisme Pengaduan Masyarakat melalui website ..... | 5 |
|---|---|

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian, diamanatkan agar UPT selaku UKKP pengaduan Masyarakat Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia ikut melaksanakan mekanisme pengaduan masyarakat.

Tanggap terhadap pengaduan masyarakat oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan dan perubahan globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti di sector ekonomi, investasi barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

#### **B. Maksud dan Tujuan**

##### **1. Maksud**

Pengelolaan UKPP Pengaduan Masyarakat (Dumas) di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP).

## **2. Tujuan**

- a. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan public di Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat (Dumas).
- b. Sebagai wahana aspirasi pelaksanaan pendidikan tinggi vokasi pertanian baik yang berupa saran, harapan sekaligus pengaduan terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

## **3. 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.

## **3. 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 PEPI, antara lain:

a) Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat:  
Jl. Sinar Mas Boulevard Situ Gadung, Kec. Pagedangan, Tangerang, Banten

b) Email PEPI

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

c) Pesan singkat secara elektronik (SMS)

Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan pesan singkat ke nomor SMS Center: 081314917068

d) Tatap Muka

Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan di ruang konsultasi pelayanan dan pengaduan masyarakat PEPI alamat: Jl. Sinar Mas Boulevard Situ Gadung, Kec. Pagedangan, Tangerang, Banten

**C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pelayanan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) untuk semua kegiatan yang membutuhkan kejelasan terhadap suatu permasalahan dengan mengisi formulir pengaduan masyarakat (Dumas) yang disediakan oleh PEPI baik melalui Telepon kantor 081314917068, SMS ke No. 081314917068  
email : [pepi.serpong@pertanian.go.id](mailto:pepi.serpong@pertanian.go.id).

## ALUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT UNIT PELAKSANA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (UPP-DUMAS)

PELAPOR(MASYARAKAT, UPP DUMAS  
TINGKAT ESELON I, UPP DUMAS  
TINGKAT KEMENTERIAN)



UPP DUMAS PEPI



PENYELESAIAN DUMAS  
(14 HARI KERJA)



HASIL LAPORAN\*) DIBERIKAN  
KE PELAPOR (1 HARI KERJA)

\*) Setiap UPP Dumas harus membuat dan menyajikan laporan hasil penyelesaian Dumas tiap bulannya



**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN**  
**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA**

JALAN SINARMAS BOULEVARD, PAGEDANGAN, TANGERANG BANTEN e-Mail : pepi.serpong@pertanian.go.id

---

**FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)**  
**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA**

Yth:

UPP DUMAS  
PEPI – BPPSDMP  
Kementerian Pertanian

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:

.....  
.....

Serpung, 202  
Pelapor

( ..... )

CATATAN: Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung DUMAS

## **HASIL PENGADUAN MASYARAKAT**

Dalam pelaksanaannya kepuasan masyarakat terhadap kinerja politeknik dinilai dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), pemberian informasi layanan publik (PPID) dan pengaduan masyarakat (DUMAS). Sampai dengan akhir Juli 2023 tidak ada bentuk pengaduan masyarakat kepada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

Sebagai UKPP PEPI harus selalu memperhatikan setiap informasi dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat UKPP dituntut untuk :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata semua unsur, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik.
2. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
3. Mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji / komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) terhadap pelayanan publik pada Peliteknik Enjiniring Pertanian Indonesia ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di PEPI selama ini. Besar harapan kami dengan dibuatnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan public di instansi kami dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada PEPI di masa yang akan datang.

L  
A  
M  
P  
—  
R  
A  
N

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA**  
**BULAN : JULI 2023**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA**  
**BULAN : AGUSTUS 2023**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA**  
**BULAN : SEPTEMBER 2023**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA**  
**BULAN : OKTOBER 2023**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA**  
**BULAN : NOPEMBER 2023**

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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA**  
**BULAN : DESEMBER 2023**

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