



PERATURAN MENTERI PERTANIAN  
NOMOR 77/Permentan/OT.140/8/2013

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERTANIAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perihal pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) *juncto* Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) *juncto* Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4635);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4450);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
10. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II;
11. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
12. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/ OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 47/Permentan/ KP.450/7/2012 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdi Bakti Tani Bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian;
17. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PERTANIAN TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN.

Pasal 1

Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 merupakan acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian dalam mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 12 Agustus 2013  
MENTERI PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUSWONO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Agustus 2013

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR 1039

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERTANIAN  
NOMOR : 77/Permentan/OT.140/8/2013  
TANGGAL : 12 Agustus 2013

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTANIAN

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diatur dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perihal Pengelolaan Pengaduan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut penanganan pengaduan masyarakat wajib diselesaikan secara cepat dan tuntas melalui pendekatan komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenang masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan.

Kementerian Pertanian sebagai pelaksana pemerintahan di bidang pertanian berkewajiban mengelola pengaduan masyarakat, melalui penetapan Peraturan Menteri Pertanian tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Dengan ditetapkannya Pedoman ini, diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga penanganan dan pemantauan pengaduan masyarakat dapat terselesaikan secara efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Maksud

Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian ini dimaksudkan sebagai acuan dalam mengelola pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Tujuan

Dengan adanya Pedoman ini diharapkan pengelolaan pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan dan akuntabel.

3. Sasaran

a. terselesaikannya pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di bidang pertanian.

- c. meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan *control social* terhadap penyelenggaraan pemerintahan di bidang pertanian.

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:

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

### D. Pengertian

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

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

9. Sarana Dumas adalah media yang dipergunakan sebagai alat dalam menyampaikan dumas.
10. Penanganan Dumas adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
11. Pelayanan Publik adalah 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.
12. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah 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.
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Unit Kerja Eselon I adalah Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Pertanian.
15. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
16. Unit Pelaksana Pengelolaan Dumas yang selanjutnya disebut UPP-Dumas adalah unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan dumas.
17. Pengelolaan Dumas adalah suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, memverifikasi, mengklarifikasi, melaporkan, dan mendokumentasi hasil pengelolaan dumas.
18. Konfirmasi yaitu kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan pelapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
19. Verifikasi yaitu kegiatan untuk mencocokkan antara substansi dumas dengan unit kerja/aparatur yang diadukan agar penyelesaian dumas tepat sasaran.
20. Klarifikasi yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa pemberian penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber dumas.

## BAB II

### MANFAAT, PRINSIP, PENGELOLA, DAN TUGAS PENGELOLA DUMAS

Kementerian Pertanian menerima dumas terhadap kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian, baik yang dilakukan secara langsung melalui tatap muka ataupun dengan menggunakan sarana sebagai alat dalam menyampaikan dumas. Manfaat, Prinsip, Pengelola, dan Tugas Pengelola Dumas di lingkungan Kementerian Pertanian sebagai berikut:

#### A. Manfaat Pengelolaan Dumas

1. Memberikan pelayanan cepat dan tanggap atas ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kementerian Pertanian;
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kementerian Pertanian;
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan Kementerian Pertanian;
4. Mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang aparatur Kementerian Pertanian dalam memberikan pelayanan.

#### B. Prinsip Pengelolaan Dumas

1. Obyektifitas, bahwa dumas berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
2. Validitas, bahwa data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan substansi dengan tugas dan tanggung jawab Kementerian Pertanian;
3. Koordinasi, bahwa dumas dilakukan dengan kerja sama yang baik antara penyelenggara dan unit pengelola dumas;
4. Efektivitas dan efisiensi, bahwa dumas dilaksanakan secara tepat sasaran dan hemat tenaga, waktu, serta biaya;
5. Akuntabilitas, bahwa proses dumas dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
6. Transparansi, bahwa dumas dilakukan berdasarkan mekanisme/ prosedur yang jelas dan terbuka;
7. Asas praduga tak bersalah, bahwa sebelum terlapor terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan yang tetap, terlapor dianggap tidak bersalah;
8. Perlindungan terhadap pelapor, bahwa setiap dumas yang masuk di Kementerian Pertanian akan dirahasiakan nama pelapornya.

#### C. Pengelola Dumas

Pengelola Dumas di lingkungan Kementerian Pertanian terdiri atas:

1. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dilaksanakan oleh Inspektorat Investigasi, Inspektorat Jenderal.
2. UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I dilaksanakan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal/Inspektorat Jenderal/Badan, dan Biro Umum dan Hubungan Masyarakat.
3. UPP-Dumas tingkat UKPP dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi fungsi pemantauan.

#### D. Tugas Pengelola Dumas

Tugas pengelola Dumas di lingkungan Kementerian Pertanian sebagaimana berikut:

1. Tugas UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian:
  - a. menerima dumas;
  - b. melaksanakan koordinasi pengelolaan dumas;
  - c. menentukan bobot materi dumas;
  - d. memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi dumas;
  - e. menyampaikan materi dumas kepada unit kerja terkait;
  - f. melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas;
  - g. memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian dumas;
  - h. menyusun dan menyampaikan laporan kepada Menteri Pertanian dengan tembusan kepada Inspektur Jenderal;
  - i. mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya.
2. Tugas UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I lingkup Kementerian Pertanian:
  - a. menerima dumas;
  - b. melaksanakan koordinasi pengelolaan dumas;
  - c. menentukan klasifikasi materi dumas;
  - d. memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi dumas;
  - e. menyampaikan materi dumas kepada unit kerja terkait;
  - f. melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas;
  - g. memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian dumas;
  - h. menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing;
  - i. mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya.
3. Tugas UPP-Dumas tingkat UKPP lingkup Kementerian Pertanian:
  - a. menerima dumas;
  - b. menentukan klasifikasi materi dumas;
  - c. memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi dumas;
  - d. menyampaikan materi dumas kepada penyelenggara pelayanan publik;
  - e. melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas;
  - f. memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian dumas;
  - g. menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing;
  - h. mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya.



**BAB III**  
**SARANA, SYARAT, KLASIFIKASI, DAN**  
**MEKANISME PENGELOLAAN DUMAS**

**A. Sarana dan Syarat Dumas**

1. Sarana dumas di lingkungan Kementerian Pertanian terdiri atas:
  - a. dumas langsung;
  - b. kotak dumas;
  - c. telepon atau faksimili;
  - d. tromol pos 5000;
  - e. SMS;
  - f. email; dan
  - g. website.
2. Syarat dumas di lingkungan Kementerian Pertanian meliputi:
  - a. Informasi dumas disampaikan oleh pelapor seperti tercantum dalam formulir-1 paling kurang memuat:
    - 1) Nama, alamat lengkap, dan Nomor Induk Kependudukan;
    - 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
    - 3) Sumbang pikiran/saran/gagasan/permintaan penyelesaian masalah yang diajukan; dan
    - 4) Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
  - b. Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung dumas.
  - c. Dalam hal materi dumas tidak lengkap, pelapor melengkapi materi dumas paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak dumas diterima oleh penyelenggara.
  - d. Dalam hal berkas dumas tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana tersebut dalam huruf c, pelapor dianggap mencabut dumas.
  - e. Dalam hal dumas tidak dilakukan secara langsung agar dumas termasuk dalam klasifikasi dumas yang bertanggungjawab, maka pelapor diharuskan memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut pada huruf a.
3. UPP-Dumas menindaklanjuti dumas meliputi:
  - a. Dumas yang telah lengkap sebagaimana tersebut pada angka 2, maka kepada pelapor wajib diberikan tanda terima.
  - b. Tanda terima dumas di lingkungan Kementerian Pertanian seperti tercantum dalam formulir-2 paling kurang memuat:
    - 1) Identitas pelapor secara lengkap;
    - 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
    - 3) Tempat, dan waktu penerimaan dumas; dan
    - 4) Tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima dumas.

- c. UPP-Dumas wajib menanggapi dumas yang waktunya ditetapkan masing-masing, paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak dumas diterima.
- d. Pelapor yang menyampaikan dumas kepada Kementerian Pertanian mendapat perlindungan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## B. Klasifikasi Dumas, dan Kategori Penanganan Masalah

### 1. Klasifikasi Dumas

Dumas di lingkungan Kementerian Pertanian diklasifikasikan dalam:

#### a. Dumas tidak berkadar pengawasan

Dumas yang tidak berkadar pengawasan merupakan dumas yang berisi informasi berupa keluhan, kritik, sumbang saran, dan sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

#### b. Dumas berkadar pengawasan

Dumas berkadar pengawasan merupakan dumas yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur pertanian sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat dan negara.

### 2. Kategori Penanganan Masalah

#### a. Dumas yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kategori penanganan masalah, sebagai berikut:

- 1) Kategori 1 meliputi: kejadian *force majeure*, berkaitan dengan kejadian yang mengarah di luar kemampuan manusia, misalkan bencana alam, kerusuhan massal dan sejenisnya.
- 2) Kategori 2 meliputi: pelanggaran kode etik/kinerja pelaku, berkaitan dengan adanya pelanggaran kode etik atau kinerja pelaku.
- 3) Kategori 3 meliputi: pelanggaran mekanisme dan prosedur, berkaitan dengan adanya penyimpangan mekanisme dan prosedur dari yang telah ditetapkan
- 4) Kategori 4 meliputi: penyimpangan dana, berkaitan dengan adanya penyimpangan, penyelewengan ataupun penyalahgunaan dana.
- 5) Kategori 5 meliputi: adanya intervensi, berkaitan dengan adanya intervensi yang dapat menyebabkan kerugian masyarakat maupun kepentingan proyek/program.
- 6) Kategori 6 meliputi: masalah kebijakan, berkaitan dengan adanya perubahan/pelanggaran terhadap suatu kebijakan/ ketetapan sesuai dengan tingkatannya.

#### b. Penanganan dumas di lingkungan Kementerian Pertanian, sebagai berikut:

- 1) UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian mengelola dumas berdasarkan kategori 2, 3, 4, 5, dan 6.

- 2) UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I mengelola dumas berdasarkan kategori 1, 2, 3, dan 6.
- 3) UPP-Dumas tingkat UKPP mengelola dumas berdasarkan kategori 1, 2, dan 3.

### C. Mekanisme Pengelolaan Dumas

#### 1. Mekanisme UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian

- a. Masyarakat/pelapor/UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I/ UPP-Dumas tingkat UKPP menyampaikan dumas kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian;
- b. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian menerima dumas dari:
  - 1) Masyarakat/pelapor;
  - 2) UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I;
  - 3) UPP-Dumas tingkat UKPP.
- c. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian menentukan klasifikasi dumas:
  - 1) Dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan
  - 2) Dumas yang berkadar pengawasan.
- d. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan kepada UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I atau UPP-Dumas tingkat UKPP sesuai dengan jenis dumas;
- e. Dumas yang berkadar pengawasan disampaikan kepada Inspektorat I/II/III/IV/Investigasi untuk ditindaklanjuti;
- f. Auditor menyelesaikan dumas sesuai dengan kewenangannya;
- g. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas oleh Inspektorat I/II/III/ IV/Investigasi, UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I, dan UPP-Dumas tingkat UKPP;
- h. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas;
- i. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian menyusun dan menyampaikan laporan kepada Menteri Pertanian dengan tembusan kepada Inspektur Jenderal, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.

Diagram alir mekanisme pengelolaan dumas di lingkungan Kementerian Pertanian seperti pada gambar 1:

**GAMBAR 1. MEKANISME PENGELOLAAN DUMAS TINGKAT KEMENTERIAN PERTANIAN**

No.	Aktivitas	Masyarakat/ pelapor	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
			Menteri Pertanian	Inspektur Jenderal	UPP-Dumas tingkat Kementan	Inspektorat I/II/III/IV/Invest	UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I	UPP-Dumas tingkat UKPP	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Masyarakat/ pelapor/UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I/ UPP-Dumas tingkat UKPP menyampaikan dumas								Formulir dumas	30 hari kalender	Formulir dumas	
2.	Menerima pengaduan masyarakat dari: 1) Masyarakat/ pelapor; 2) UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I; 3) UPP-Dumas tingkat UKPP.								Formulir dumas	1 hari kerja	Disposisi	
3.	Menentukan klasifikasi dumas: 1) Dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan 2) Dumas yang berkadar pengawasan.								Disposisi dan berkas dumas	1 hari kerja	Surat/ disposisi	
4.	Menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan								Surat/ disposisi	1 hari kerja	Surat/ disposisi, berkas dumas	
5.	Menyelesaikan dumas yang berkadar pengawasan								Surat/ disposisi, berkas dumas	14 hari kerja	Dokumen hasil penyelesaian dumas	
6.	Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas								Surat dan berkas dumas	14 hari kerja	Laporan hasil pemantauan penyelesaian dumas	
7.	Memberikan informasi kepada masyarakat/ pelapor terhadap penyelesaian dumas								Dokumen hasil penyelesaian dumas	1 hari kerja	Laporan hasil penyelesaian dumas (selesai)	
9.	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Menteri Pertanian dengan tembusan kepada Inspektur Jenderal, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.								Laporan hasil penyelesaian dumas	triwulan dan semesteran	Laporan hasil penyelesaian dumas (selesai)	

## 2. Mekanisme UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I

- a. Masyarakat/pelapor/UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian/ UPP-Dumas tingkat UKPP menyampaikan dumas kepada UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I;
- b. UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I menerima dumas dari:
  - 1) Masyarakat/pelapor;
  - 2) UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian;
  - 3) UPP-Dumas tingkat UKPP.
- c. UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I menentukan klasifikasi dumas:
  - 1) Dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan
  - 2) Dumas yang berkadar pengawasan.
- d. Menyampaikan dumas yang berkadar pengawasan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian;
- e. Menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan kepada Sekretariat Ditjen/Itjen/Badan/Direktorat/Pusat/Biro dan UPP-Dumas tingkat UKPP terkait;
- f. Sekretariat Ditjen/Itjen/Badan/Direktorat/Pusat/Biro dan UPP-Dumas tingkat UKPP terkait menyelesaikan dumas;
- g. Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas yang diselesaikan di UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian, Sekretariat/Direktorat/Pusat/Biro dan UPP-Dumas tingkat UKPP;
- h. Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas;
- i. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.

Diagram alir mekanisme pengelolaan dumas di Unit Kerja eselon I seperti pada gambar 2:

**GAMBAR 2. MEKANISME PENGELOLAAN DUMAS TINGKAT UNIT KERJA ESELON I**

No.	Aktivitas	Masyarakat/pelapor	Pelaksana				Mutu Baku			Ket		
			Pimpinan Unit Kerja Eselon I	UPP-Dumas tingkat Kementan	UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I	Sekretariat/Direktorat/Pusat/Biro	UPP-Dumas tingkat UKPP	Kelengkapan	Waktu		Output	
1.	Masyarakat/pelapor/ UPP-Dumas tingkat Kementan/ UPP-Dumas tingkat UKPP menyampaikan dumas								Formulir dumas	30 hari kalender	Formulir dumas	
2.	Menerima dumas dari: 1) Masyarakat/pelapor; 2) UPP-Dumas tingkat Kementan; 3) UPP-Dumas tingkat UKPP.								Formulir dumas	1 hari kerja	Disposisi	
3.	Menentukan klasifikasi dumas: 1) Dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan 2) Dumas yang berkadar pengawasan.								Disposisi dan berkas dumas	1 hari kerja	Surat/ disposisi, dan berkas dumas	
4.	Menyampaikan dumas yang berkadar pengawasan								Surat/ disposisi, dan berkas dumas	1 hari kerja	Surat/ disposisi, dan berkas dumas	
5.	Menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan								Surat/ disposisi, dan berkas dumas	1 hari kerja	Surat/ disposisi, dan berkas dumas	
6.	Menyelesaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan								Surat/ disposisi, dan berkas dumas	14 hari kerja	Dokumen hasil penyelesaian dumas	
7.	Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas yang diselesaikan di UPP-Dumas tingkat Kementan, Sekretariat/ Direktorat/Pusat/Biro dan UPP-Dumas tingkat UKPP								Surat dan berkas dumas	14 hari kerja	Laporan hasil pemantauan penyelesaian dumas	
8.	Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas								Dokumen hasil penyelesaian dumas	1 hari kerja	Laporan hasil penyelesaian dumas (selesai)	
9.	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementan dengan tembusan kepada Pimpinan unit kerja eselon I masing-masing, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.								Laporan hasil penyelesaian dumas	1 bulan kerja	Laporan hasil penyelesaian dumas (selesai)	

3. Mekanisme UPP-Dumas tingkat UKPP
  - a. Masyarakat/UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian/UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eseon I menyampaikan dumas kepada UPP-Dumas tingkat UKPP;
  - b. UPP-Dumas tingkat UKPP menerima dumas dari:
    - 1) Masyarakat/pelapor;
    - 2) UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian;
    - 3) UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I.
  - c. UPP-Dumas tingkat UKPP menentukan klasifikasi dumas:
    - 1) dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan
    - 2) dumas yang berkadar pengawasan.
  - d. Menyampaikan dumas yang berkadar pengawasan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian;
  - e. Menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan kepada Unit Pelaksana Pelayanan;
  - f. Menyelesaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan;
  - g. Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas yang diselesaikan di UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian, UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I, dan Unit Pelaksana Pelayanan;
  - h. Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas;
  - i. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.

Diagram alir mekanisme pengelolaan dumas di UKPP seperti pada gambar 3:

**GAMBAR 3. MEKANISME PENGELOLAAN DUMAS TINGKAT UKPP**

No.	Aktivitas	Masyarakat/ pelapor	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
			Pimpinan Unit Kerja Eselon I	UPP-Dumas tingkat Kementan	UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I	Pimpinan UKPP	UPP-Dumas tingkat UKPP	Unit Pelaksana Pelayanan	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Masyarakat/UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I/UPP-Dumas tingkat UKPP menyampaikan pengaduan								Formulir dumas	30 hari kalender	Formulir dumas	
2.	Menerima pengaduan masyarakat dari: 1) Masyarakat/ pelapor; 2) UPP-Dumas tingkat Kementan; 3) UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I.								Formulir dumas	1 hari kerja	Disposisi	
3.	Menentukan klasifikasi pengaduan: 1) pengaduan yang tidak berkadar pengawasan; dan 2) pengaduan yang berkadar pengawasan.								Disposisi dan berkas dumas	1 hari kerja	Surat/ disposisi, dan berkas dumas	
4.	Menyampaikan pengaduan yang berkadar pengawasan								Surat/ disposisi, dan berkas dumas	1 hari kerja	Surat/ disposisi, dan berkas dumas	
5.	Menyampaikan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan								Surat/ disposisi, dan berkas dumas	1 hari kerja	Surat/ disposisi, dan berkas dumas	
6.	Menyelesaikan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan								Surat/ disposisi, dan berkas dumas	14 hari kerja	Dokumen hasil penyelesaian dumas	
7.	Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas yang diselesaikan di UPP-Dumas tingkat Kementan, Sekretariat/ Direktorat/Pusat/Biro dan UPP-Dumas UKPP								Surat dan berkas dumas	14 hari kerja	Laporan hasil pemantauan penyelesaian dumas	
8.	Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas								Dokumen hasil penyelesaian dumas	1 hari kerja	Laporan hasil penyelesaian dumas	
9.	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementan dengan tembusan kepada Pimpinan unit kerja eselon I masing-masing, dan Pimpinan UKPP mendokumentasikan hasil penyelesaian pengaduan masyarakat.								Laporan hasil penyelesaian dumas	1 bulan kerja	Laporan hasil penyelesaian dumas (selesai)	



## BAB IV

### KRITERIA DUMAS DINYATAKAN SELESAI, PELAPORAN DAN PENDOKUMENTASIAN

#### A. Kriteria Dumas Dinyatakan Selesai

Kriteria dumas dinyatakan selesai, apabila:

1. Dumas yang dinyatakan benar karena kondisi *force majeure*, semaksimal mungkin tetap diupayakan adanya langkah perbaikan terhadap kegiatan yang mengalami kerusakan, baik melalui swadaya masyarakat atau pihak-pihak lain yang memungkinkan membantu upaya perbaikan.
2. Dumas yang disebabkan oleh kinerja pelaksana/melanggar kode etik, maka kegiatan yang tidak optimal yang diakibatkan oleh pelaksana tersebut sudah diperbaiki, dan dapat berjalan optimal sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelaksana yang menyimpang dari prosedur diberikan teguran atau diproses sesuai peraturan.
3. Dumas yang mengenai penyimpangan mekanisme atau prosedur, maka kegiatan yang mekanisme atau prosedurnya diselewengkan sudah dapat diluruskan kembali sesuai dengan ketentuan dan pedoman yang berlaku.
4. Dumas yang disebabkan oleh intervensi, maka intervensi sudah dapat dihentikan, dan kegiatan yang diakibatkan sudah dapat berjalan sesuai aturan, mekanisme dan prosedur yang berlaku.
5. Dumas yang disebabkan adanya penggelapan/penyelewengan uang untuk keperluan di luar ketentuan, maka seluruh uang yang digelapkan sudah dikembalikan dan dapat dipergunakan kembali oleh masyarakat.
6. Dumas yang disebabkan adanya salah/perbedaan informasi, maka masalah dianggap selesai, apabila pihak yang menerima informasi berbeda telah menerima informasi yang sebenarnya dan dapat diterima oleh pelapor, atau diselesaikan sesuai peraturan.
7. Dumas yang disebabkan karena adanya perubahan kebijakan, maka masalah dianggap selesai apabila telah terjadi sinkronisasi antara kebijakan dengan sesuatu yang dipermasalahkan.
8. Dumas yang penanganannya sudah sampai pada wilayah hukum, masalah dianggap selesai apabila prosesnya sudah ditangani oleh aparat hukum.

#### B. Pelaporan dan Pendokumentasian

##### 1. Pelaporan

- a. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian wajib menyampaikan laporan triwulanan dan semesteran penyelesaian dumas kepada Menteri Pertanian dengan tembusan kepada Inspektur Jenderal, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.

- b. UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I setiap bulan wajib menyampaikan laporan penyelesaian dumas kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing.
  - c. UPP-Dumas tingkat UKPP setiap bulan wajib menyampaikan laporan hasil penyelesaian dumas kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing.
  - d. Laporan tersebut paling kurang memuat informasi tentang nomor, tanggal, isi ringkas dumas, proses penanganan dan hasil penyelesaian dumas.
2. Pendokumentasian

Masing-masing UPP-Dumas wajib mendokumentasikan laporan hasil penyelesaian dumas. Pendokumentasian diatur berdasarkan klasifikasi dan kategori dumas (informasi atau masalah), ruang lingkup kegiatan (administrasi atau keuangan) serta urutan waktu dumas, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana.

## BAB V PENUTUP

Dengan ditetapkannya Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian ini, maka:

1. Kepada Pembina dan Pimpinan UKPP di lingkungan Kementerian Pertanian agar dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan pengelolaan dumas di lingkungan unit kerja masing-masing.
2. Data dan informasi laporan hasil penyelesaian dumas agar dipergunakan sebagai dasar oleh pimpinan eselon I dan pimpinan UKPP dalam rangka memantau, meningkatkan intensitas dan mutu pelayanan publik serta sebagai bahan kebijakan pimpinan dalam pengambilan keputusan di bidang pelayanan.
3. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif dalam pelaksanaan apabila diperlukan agar diatur secara tersendiri oleh pimpinan unit kerja eselon I atau pimpinan UKPP masing-masing.

MENTERI PERTANIAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUSWONO

Formulir 1:

FORMULIR DUMAS KEMENTERIAN PERTANIAN

Kepada:

.....  
.....  
.....

Yang bertandatangan di bawah ini:

1. Nama:

.....  
.....

2. Alamat lengkap:

.....  
.....  
.....  
.....

3. Nomor Induk Kependudukan:

.....

4. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan:

- .....  
- .....  
- .....

5. Sumbang pikiran/saran/gagasan/permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:

- .....  
- .....  
- .....

....., ...../...../20.....

Pelapor

(.....)

Nama dan Tanda Tangan

\*CATATAN:

Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung dumas.

Formulir 2:

FORMULIR TANDA TERIMA DUMAS  
KEMENTERIAN PERTANIAN

- UPP-Dumas Tingkat Kementan
- UPP-Dumas Tingkat UK Eselon I
- UPP-Dumas Tingkat UKPP

Tanggal Dumas : .....

Nomor : .....

Berilah tanda silang (X) pada sarana dumas yang digunakan

Dumas langsung	Kotak Dumas	Telepon atau Faksimili	Tromol Pos 5000	SMS	Email	Website

Nama Pelapor	Alamat	Nomor Induk Kependudukan
Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan	Sumbang pikiran/saran/gagasan/permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:	Unit Kerja yang diadakan

Penerima

(.....)  
Nama dan Tanda Tangan