



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN**

JALAN TENTARA PELAJAR NO.1 BOGOR KOTAK POS 16111  
TELEPON (0251) 8313083, 8384105, FAKSIMILI (0251) 8336194  
WEBITE: <http://perkebunan.litbang.pertanian.go.id> e-mail: [puslitbangbun@litbang.pertanian.go.id](mailto:puslitbangbun@litbang.pertanian.go.id)



**KEPUTUSAN  
KEPALA PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN  
NOMOR : 115/KPTS/OT.140/H.4/01/2021**

**TENTANG**

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu diterbitkan Surat Keputusan tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan;
- b. Bahwa pejabat yang namanya tercantum dalam lampiran surat keputusan ini dianggap memenuhi syarat dan mampu untuk melaksanakan tugas tersebut sebagaimana dimaksud pada huruf a.
- Mengingat : 1. Undang-undang No.60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
2. Peraturan Menteri Pertanian No. 43/Permentan/OT.010/08/2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
3. Peraturan Menteri Pertanian No. 77/ Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Kementerian Pertanian;
4. Surat Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian No.2342/HK.020/A/7/ 2013 tanggal 31 Juli 2013 perihal Kepatuhan Penerapan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pertanian No. 5118/Kpts/KU.410/12/2013 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Keuangan lingkup Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian;
6. Keputusan Menteri Pertanian No. 426/Kpts/Kp.230/06/2019, tanggal 21 Juni 2019 tentang Pengangkatan Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan;
7. DIPA Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan TA. 2021 No.: SP DIPA- 018.09.2.237291/2021, tanggal 23 November 2020.

**MEMUTUSKAN**


- Menetapkan :
- KESATU : Menunjuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan;
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) sebagaimana dimaksud pada diktum pertama Surat Keputusan ini bertanggung jawab kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan dalam pelaksanaan tugasnya berkoordinasi dan berpedoman kepada bidang tugasnya masing-masing;

1. Ketua :
  - a. Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pegaduan masyarakat;
  - b. Menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum dan *stakeholder*;
  - c. Menanggapi pegaduan pelayanan dari masyarakat, badan hukum dan *stakeholder*;
  - d. Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan;
  - e. Bertanggung jawab atas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.
2. Wakil Ketua :
  - a. Membantu ketua dalam merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pngaduan masyarakat;
  - b. Membantu ketua dalam menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum dan *stakeholder*;
  - c. Membantu ketua dalam penanganan pengaduan pelayanan dari masyarakat, badan hukum dan *stakeholder*;
  - d. Membantu ketua dalam menyampaikan laporan berkaala kepala Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan;
  - e. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan penanganan pengaduan masyarakat.
3. Sekretris :
  - a. Melakukan inventarisasi data IKM persemester;
  - b. Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester;
  - c. Menyiapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) persemester;
  - d. Menyiapkan Komponen Standar Pelayanan Publik;
  - e. Menyiapkan administrasi pelayanan publik;
  - f. Menyiapkan SOP pengaduan pelayanan publik;
  - g. Menyiapkan laporan pelayanan publik persemester.
4. Anggota :
  - a. Melaksanakan dan menyiapkan laporan perkembangan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan;
  - b. Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dan dukungan penyiapan kebijakan dan pelaksanaan program kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan;
  - c. Melakukan rekapitulasi pengaduan masyarakat persemester;
  - d. Melakukan *Survey* Kepuasan Masyarakat (SKM) persemester;
  - e. Menyiapkan komponen standar pelayanan publik;
  - f. Menangani pengaduan pelayanan publik;
  - g. Membuat laporan pelayanan publik persemester.

**KETIGA** : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diktum KEDUA, Tim Pengaduan Masyarakat Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Tahun 2021 bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan.

- KEEMPAT** : Masa kerja Tim Pengaduan Masyarakat Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Tahun 2021 sebagaimana dimaksud diktum KESATU, terhitung mulai sejak ditetapkannya Keputusan Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan ini hingga 31 Desember 2021.
- KELIMA** Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Tahun 2021;
- KEENAM** : Keputusan Kepala Pusat ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor  
Pada Tanggal: 4 Januari 2021

Kepala Pusat,  
  
**SYAFARUDDIN †**

Tembusan:


1. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian;
2. Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian;
3. Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran :Keputusan Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan  
Nomor : 115/KPTS/OT.140/H.4/01/2021  
Tanggal : 4 Januari 2021  
Tentang :Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS)

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN**

Pengarah : Kepala Pusat  
Ketua : Koordinator Substansi Kerja Sama dan Pendayagunaan Hasil Penelitian  
Wakil Ketua : 1. Kepala Bagian Tata Usaha  
2. Koordinator Substansi Program dan Evaluasi  
3. Ketua Kelompk Peneliti  
Sekretaris : Sub Koordinator Substansi Pendayagunaan Hasil Penelitian  
Anggota : 1. Dr. Saefudin, SP., M.Si.  
2. Ir. Esti Sulistiyani, M.Si.  
3. Jumari, S.IP.  
4. Mukhasim, S.Si.  
5. Anjas Satria Pamungkas, S.Ikom.

Ditetapkan di : Bogor  
Pada tanggal : 4 Januari 2021

Kepala Pusat  
  
SYAFARUDDIN f