

**LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER II - TAHUN 2023
BBPSI MEKTAN**

**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN
MEKANISASI PERTANIAN (BBPSI MEKTAN)
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2023**

BAB I PENDAHULUAN

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846) ;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Kemasyarakatan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 07 Tahun 2022 tentang Benturan Kepentingan Pengendalian Gratifikasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian;
13. Keputusan Menteri Pertanian Nomor:192/Kpts/KP.230/A/05/2023 tentang Pemberhentian, Pemindahan dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pengawas lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian.
14. Keputusan Menteri Pertanian Nomor: 279/Kpts/OT.050/M/06/2023 tentang kelompok substansi dan tim kerja pada kelompok jabatan fungsional lingkup unit pelaksanaan teknis Kementerian Pertanian.

B. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut DUMAS adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparatur pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan keluhan, saran atau kritik kepada aparatur pemerintah, dalam hal ini kepada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan). Setiap keluhan, masukan, kritik dan saran perlu diberikan jawaban atau keterangan serta tanggapan secara baik dan benar. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan peran serta masyarakat sekaligus sebagai bahan perbaikan atas kinerja BBPSI Mektan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pembentukan sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Pengelolaan pengaduan masyarakat selanjutnya dituangkan dalam Permentan nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, dan telah diperbaharuhi dengan terbitnya Permentan nomor 07 Tahun 2022 tentang Benturan Kepentingan Pengendalian Gratifikasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian. Dalam Permentan ini mengamanatkan agar UPT selaku Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut UKPP harus 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 sektor ekonomi, investasi barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menyatakan pelaporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan terintegrasi dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud disusunnya Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di BBPSI Mektan adalah untuk mengetahui pengaduan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan BBPSI Mektan.

2. Tujuan

Laporan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di BBPSI Mektan dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat (Dumas).
- Sebagai wahana aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan sekaligus pengaduan terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini terdiri dari Dasar Hukum, Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup, Perkembangan Pengelolaan pengaduan yang di terima oleh BBPSI Mektan, serta Penutup.

BAB II PERKEMBANGAN PENGELOLAAN

A. Pengelolaan Laporan Pengaduan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023

Pada Semester 2 tahun 2023 (bulan Juli - Desember 2023) telah diterima 3 (tiga) pengaduan masyarakat dan telah ditindaklanjuti sesuai peraturan perundungan yang berlaku, dengan rincian sebagai berikut :

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Media Pengaduan	Jenis Layanan	Keterangan
1	Juli	2	Surat	Pengujian Alsintan	Sudah ditindaklanjuti
2	Agustus	-	-	-	NIHIL
3	September	-	-	-	NIHIL
4	Oktober	-	-	-	NIHIL
5	November	-	-	-	NIHIL
6	Desember	1	Surat	Pengujian Alsintan	Sudah ditindaklanjuti
Jumlah		3			

Rekapitulasi layanan keluhan/ pengaduan masyarakat lingkup BBPSI Mektan bulan Juli - Desember 2023 sebagai berikut:

Bulan	Nomor – Tanggal Pengaduan - tanggal surat diterima resmi BBPSI Mektan	Nama Pengaduan	Uraian Pengaduan	Proses Penanganan	Hasil Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian keluhan/ dumas	Keterangan
Juli	1.BJS-MRK/SPH-006/IV/2023 dan BJS-MRK/SPH-007/IV/2023 Tgl 23 Juni 2023 – 26 Juni 2023	Layanan Pengujian Alsintan	Permohonan dari PT Bahagia Jaya Sejahtera terkait Seplment Test Report (TR) berikut ini : 1. TR No. LB 130/188/PJG/01/VI/2022, 2. TR. No. LB 130/187/MPK/01/VI/2022	Permohonan suplemen tersebut tidak dapat kami laksanakan karena sampel/ contoh baru tidak bisa dilakukan supplement terhadap Laporan Hasil Pengujian (Test Report) yang sudah diterbitkan sesuai sampe/contoh yang sama untuk sampel/contoh baru tersebut harus dilakukan pengujian baru untuk mendapatkan Test Report yang baru	Keluhan telah ditindaklanjuti sesuai surat nomor B-2318/SR.430/H.9/07/2023, tgl 11 Juli 2023.	12 hari kerja	Selesai
	2. 002/KFJ-BPMA/V/2023 Tgl 30 Mei - 10 Juli 2023	Layanan Pengujian Alsintan	Permohonan Suplemen Test Report Mesin Perontok Padi merek KFJ tipe PTP-B	Permohonan suplemen tersebut tidak dapat kami laksanakan karena sampel/ contoh baru tidak bisa dilakukan supplement terhadap Laporan Hasil Pengujian (Test Report) yang sudah diterbitkan sesuai sampe/contoh yang sama untuk sampel/contoh baru tersebut harus dilakukan pengujian baru untuk mendapatkan Test Report yang baru	Keluhan telah ditindaklanjuti sesuai surat nomor B-2330/SR.430/H.9/07/2023 tanggal 11 Juli 2023.	2 hari kerja	Selesai

Bulan	Nomor – Tanggal Pengaduan - tanggal surat diterima resmi BBPSI Mektan	Nama Pengaduan	Uraian Pengaduan	Proses Penanganan	Hasil Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian keluhan/ duma	Keterangan
Agustus	-	-	-	-	-	-	NIHIL
September	-	-	-	-	-	-	NIHIL
Okttober	-	-	-	-	-	-	NIHIL
November	-	-	-	-	-	-	NIHIL
Desember	LDIR042/XII/2023 tanggal 7 Desember 2023 -12 Desember 2023	Layanan Pengujian Alsintan	Permohonan perubahan laporan hasil pengujian alsintan pompa air, merek Guntur, Model GTO-3, Nomor Test report LB.130/016/PAI/04/VIII/2023	Permohonan perubahan tidak disetujui karena telah melewati batas waktu permohonan keluhan dan merupakan bagian dari sertifikat SPPT SNI yang telah diterbitkan	Keluhan telah ditindaklanjuti sesuai surat nomor : B-4566/RC.130/H.9/12/2023 tanggal 21 Desember 2023	7 hari kerja	Selesai

B. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester 1, Tahun 2023

Pengelolaan dumas semester 1 tahun 2023 terdapat 1 pengaduan masyarakat melalui media surat. Pengaduan masyarakat tersebut telah selesai ditindaklanjuti. **Hasil evaluasi** disampaikan sebagai berikut:

- a) Layanan dumas yang masuk dan dilaporkan kepada Tim UPP Dumas BBPSI Mektan pada semester 1 tahun 2023 hanya dari layanan pengujian alsintan
- b) Layanan Dumas telah ditanggapi dan ditindaklanjuti tepat waktu sesuai peraturan perundungan yang berlaku

C. Evaluasi Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester 1, Tahun 2023

Hasil Evaluasi pengelolaan dumas Semester 1 tahun 2023, telah ditindaklanjuti, meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a) Laporan pengelolaan dumas telah dilakukan tepat waktu
- b) Telah dilakukan public hearing terhadap Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam meningkatkan kinerja layanan publik yang salah satu membahas terkait layanan pengaduan masyarakat dengan melibatkan stake holder terkait (evidence terlampir)
- c) Untuk meningkatkan layanan dumas sosialisasi secara berkala telah dilakukan melalui berbagai media (cetak, poster digital, medsos, website, penjelasan langsung oleh petugas layanan apabila ada tamu yang berkunjung) terkait prosedur dan cara melakukan pengaduan masyarakat (evidence terlampir)

Untuk pengaduan yang masuk pada Semester 2 Tahun 2023, akan dilakukan evaluasi dan evaluasi tindak lanjut pada semester 1 Tahun 2024.

BAB III PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Mektan (BBPSI Mektan) dimaksudkan untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, serta salah satu upaya dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Laporan ini akan disampaikan kepada Kepala BBPSI Mektan, sebagai bahan pengambilan kebijakan selanjutnya. Arahan dan koreksi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat BBPSI Mektan sangat kami harapkan.

Tangerang, Desember 2023

Ketua Tim Unit Pelaksana
Pengaduan Masyarakat BBPSI Mektan



Dr. Ir. Harsono, MP

Lampiran Evidence Evaluasi telah ditindak lanjuti:

Lampiran 1. Public Heraing telah dilaksanakan sesuai Berita Acara Public Hearing SPP tahun 2023



KEMENTERIAN PERTANIAN
BANDAR STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN MEKANISASI PERTANIAN
Jl. Siemras Boulevard, Pagelaran, Tangerang, Banten 15338
Telepon. 001 - 75675818

Website : [www.mektan.bsp.pertanian.go.id](http://mektan.bsp.pertanian.go.id) E-mail : bsp.mektan@pertanian.go.id ; bsp.mektan@gmail.com

BERITA ACARA PELAKSANAAN PUBLIC HEARING STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN MEKANISASI PERTANIAN (BBPSI MEKTAN) Nomor : 3954/OT.080/MH.9/11/2023

Pada hari ini, Rabu tanggal Tujuh bulan November tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga bertempat di Auditorium Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan), Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BSIP) Kementerian Pertanian, dimulai pada pukul 08.30 WIB, kami yang bertanda tangan dibawah ini telah mengadakan public hearing standar pelayanan publik yang membahas penyusunan standar pelayanan publik pada kantor Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan) yang dihadiri oleh Stakeholder yang terdiri dari perwakilan Biro Organisasi dan Kepagawainan Kementerian Pertanian, Perwakilan OMBUDSMAN Republik Indonesia Wilayah Banten, Akademisi, Masyarakat Pengguna Layanan BBPSI Mektan beserta Stakeholders terkait.

Penyelenggaraan public hearing menghasilkan kesepakatan antara lain

1. Layanan publik harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Jenis Pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian berupa : pelayanan jasa pengujian dan penilaian kesesuaian standar instrumen mekanisasi pertanian, meliputi: pengujian alat dan mesin pertanian, rancangan standar nasional indonesia, sertifikasi produk alat dan mesin pertanian dan pelayanan jasa penyebarluasan hasil standar instrumen sumber mekanisasi pertanian, meliputi: informasi dan konsultasi standar instrumen mekanisasi pertanian, dan pengujian alat dan mesin pertanian, perpustakaan, kunjungan, bimbingan teknis/ pelatihan bagi masyarakat umum; magang/ penelitian/ PKL bagi siswa atau mahasiswa dan rumah tangga,
3. Usulan maklumat pelayanan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan)
4. "Kami Pegawai Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan), "Dengan Ini Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Yang Berlaku"

5. Standar Pelayanan yang telah dibahas dan disepakati dipublikasikan pada Website dan Media Sosial Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan), paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara kesepakatan dan diberi kesempatan untuk memberi tanggapan atau masukan;
6. Pengguna jasa atau Pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan terhadap Standar Waktu Pelayanan yang ditandatangani pada berita acara;
7. Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan), memperbaiki Standar Waktu Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lama 7 (Tujuh) hari sejak batas akhir pengajuan anggapan atau masukan dari pengguna jasa atau pihak terkait.

Demikian Berita Acara Pelaksanaan Public Hearing Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan) ini dibuat dengan sebenar-benarnya pada waktu dan tempat sebagaimana disebutkan pada awal Berita Acara ini dengan rangkap secukupnya yang ditandatangani oleh Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan) beberapa perwakilan undangan dan Stakeholders pengguna layanan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan) yang disaksikan oleh perwakilan OMBUDSMAN RI Wilayah Provinsi Banten, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Balai Besar
Pengujian Standar Instrumen
Mekanisasi Pertanian (BBPSI Mektan)



Dr. Ir. Agung Prabowo, M.Eng.

Wakil Peserta

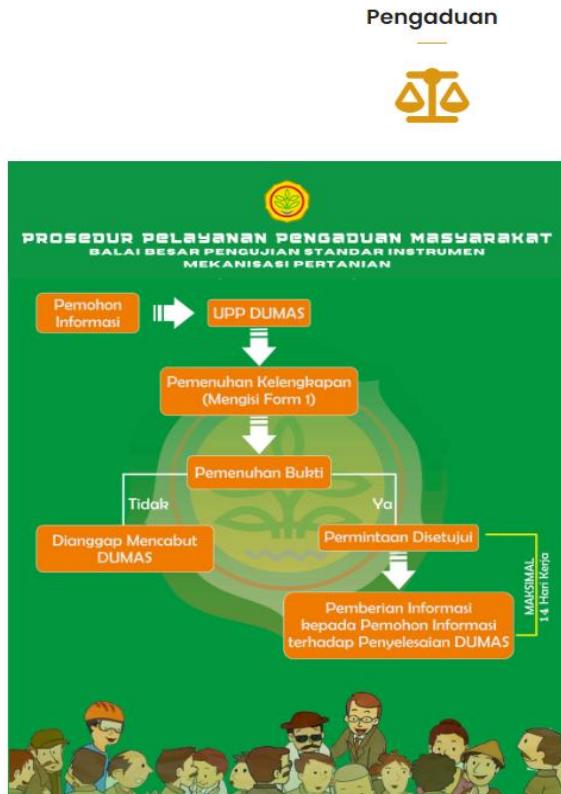
Perwakilan Pengguna Layanan Pengujian dan Standarisasi	Perwakilan Pengguna Layanan Informasi dan Konsultasi
Perwakilan Pengguna Layanan Perpustakaan	Perwakilan Pengguna Layanan Kunjungan
Perwakilan Pengguna Layanan Bimbingan Teknis	Perwakilan Pengguna Layanan Magang
Perwakilan Pengguna Layanan PKL	

Disaksikan oleh:

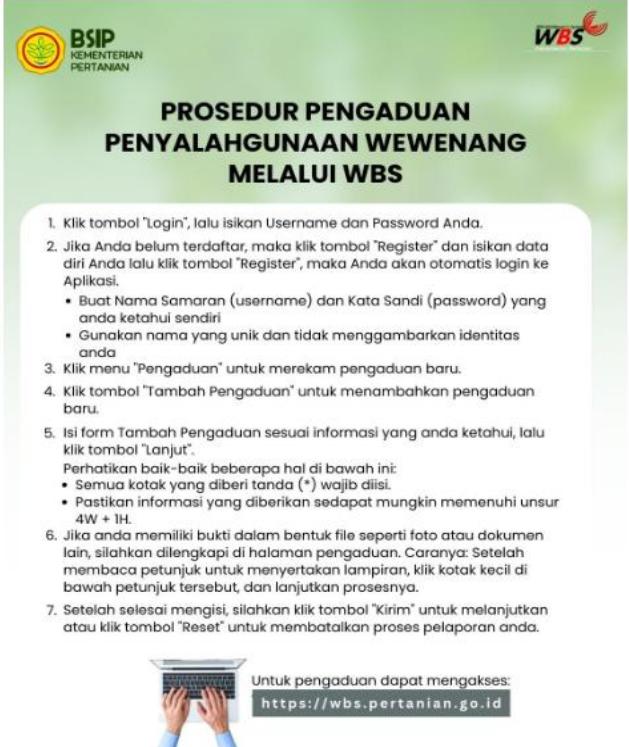
Biro Organisasi dan Kepengawaian Kementerian Pertanian	OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten
Sekretariat Badan Standardisasi Instrumen Pertanian	Biro Humas dan Informasi Publik Kementerian Pertanian

Lampiran 2 sosialisasi secara berkala terkait dumas

Media Sosialisasi Pengaduan Masyarakat Juli-Desember 2023

No	Media Sosialisasi	Bulan Sosialisasi	Eviden / Link Sosialisasi
1	website	Juli	<p style="text-align: center;">Pengaduan</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> KONTAK <ul style="list-style-type: none"> Jl. Sinarmas Boulevard Situ Gadung, Kec. Pagedangan Kab. Tangerang - Banten Indonesia 15338 (021) 75675918 / WA : 081213276363 bsip.mektan@pertanian.go.id Link website </div> <p style="text-align: center;">https://mekanisasi.bsip.pertanian.go.id/layanan/layanan-lainnya/pengaduan</p>

No	Media Sosialisasi	Bulan Sosialisasi	Eviden / Link Sosialisasi
2	website	Agustus	 <p>https://mekanisasi.bsip.pertanian.go.id/layanan/layanan-lainnya/pengaduan</p> <p>Whistleblower's System WBS WHISTLEBLOWER'S SYSTEM Kementerian Pertanian</p>

No	Media Sosialisasi	Bulan Sosialisasi	Eviden / Link Sosialisasi
3	website	September	<p>PROSEDUR PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG MELALUI WBS</p>  <p>1. Klik tombol "Login", lalu isikan Username dan Password Anda. 2. Jika Anda belum terdaftar, maka klik tombol "Register" dan isikan data diri Anda lalu klik tombol "Register", maka Anda akan otomatis login ke Aplikasi. • Buat Nama Samaran (username) dan Kata Sandi (password) yang anda ketahui sendiri • Gunakan nama yang unik dan tidak menggambarkan identitas anda 3. Klik menu "Pengaduan" untuk merekam pengaduan baru. 4. Klik tombol "Tambah Pengaduan" untuk menambahkan pengaduan baru. 5. Isi form Tambah Pengaduan sesuai informasi yang anda ketahui, lalu klik tombol "Lanjut". Perhatikan baik-baik beberapa hal di bawah ini: • Semua kotak yang diberi tanda (*) wajib diisi. • Pastikan informasi yang diberikan sedapat mungkin memenuhi unsur 4W + 1H. 6. Jika anda memiliki bukti dalam bentuk file seperti foto atau dokumen lain, silahkan dilengkapi di halaman pengaduan. Caranya: Setelah membaca petunjuk untuk menyertakan lampiran, klik kotak kecil di bawah petunjuk tersebut, dan lanjutkan prosesnya. 7. Setelah selesai mengisi, silahkan klik tombol "Kirim" untuk melanjutkan atau klik tombol "Reset" untuk membatalkan proses pelaporan anda.</p> <p>Untuk pengaduan dapat mengakses: https://wbs.pertanian.go.id</p> <p>• SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three). • Twitter @lapor1708 serta • aplikasi mobile (Android dan iOS). Aplikasi ini merupakan wadah pengaduan nasional yang bisa menampung pengaduan masyarakat, aspirasi, hingga permintaan informasi, sesuai amanat Undang-undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden No. 76/2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</p> <p>https://mekanisasi.bsip.pertanian.go.id/layanan/layanan-lainnya/pengaduan</p>

No	Media Sosialisasi	Bulan Sosialisasi	Eviden / Link Sosialisasi
4	Poster digital di loby layanan	Oktober	

No	Media Sosialisasi	Bulan Sosialisasi	Eviden / Link Sosialisasi
5	Poster digital di loby layanan	November	

No	Media Sosialisasi	Bulan Sosialisasi	Eviden / Link Sosialisasi
6	Instagram	Desember	 <p>https://www.instagram.com/</p> <p>The Instagram post includes two captions:</p> <p>mymekanisasi</p> <p>mymekanisasi Layanan pengaduan masyarakat adalah layanan yang disediakan oleh BSIP Mektan untuk menerima, menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang berkaitan dengan semua pelayanan BSIP Mektan. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi pelayanan BSIP Mektan serta menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat.</p> <p>Masyarakat yang merasa tidak puas atau dirugikan oleh pelayanan BSIP Mektan, dapat mengajukan pengaduan kepada BSIP Mektan melalui berbagai saluran, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran yang ditempatkan di kantor BSIP Mektan - Media sosial, yaitu e-mail, whatsapp, dan portal BSIP Mektan - Portal pengaduan masyarakat melalui Whistleblower's System(WBS) https://wbs.pertanian.go.id <p>Sampaikan Aspirasi dan Aduan Anda untuk BSIP Mektan lebih baik!</p> <p>#dumas #layananpengaduan #bsipmektan #bbpsimektran #bsipkementran #kementran</p> <p>18w See translation</p> <p style="text-align: right;">Melayani 24/7</p>