

**TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK (UKPP)  
BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN (BBPPTP)  
MEDAN**

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)	

## **Penjelasan Tahapan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan (BBPPTP) Medan**

---

- Tahap 1** : Masyarakat/UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian/UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eseon I menyampaikan dumas kepada UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan;
- Tahap 2** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan menerima dumas dari : Masyarakat/pelapor, UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian, dan/atau UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I;
- Tahap 3** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan menentukan klasifikasi dumas : 1) dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan 2) dumas yang berkadar pengawasan;
- Tahap 4** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan menyampaikan dumas yang berkadar pengawasan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian;
- Tahap 5** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan kepada Unit Pelaksana Pelayanan;
- Tahap 6** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan menyelesaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan;
- Tahap 7** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas yang diselesaikan di UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian, UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I, dan Unit Pelaksana Pelayanan;
- Tahap 8** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas;
- Tahap 9** : UPP-Dumas tingkat UKPP BBPPTP Medan menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.