



DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA



LAPORAN EVALUASI PENGADUAN

**KABUPATEN MALUKU TENGAH
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Evaluasi Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2024 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk komitmen kami dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya dalam sektor tanaman pangan dan hortikultura.

Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Melalui evaluasi ini, kami berupaya untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem pengaduan yang telah berjalan, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan secara berkelanjutan. Evaluasi ini juga menjadi bagian dari pelaksanaan amanat Peraturan Menteri PANRB No. 46 Tahun 2020 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR).

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, baik dari internal Dinas maupun masyarakat yang telah memberikan masukan dan partisipasi aktif dalam menyampaikan pengaduan. Oleh karena itu, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh tim pengelola pengaduan, serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses evaluasi ini.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan refleksi dan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Semoga upaya ini dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kabupaten Maluku Tengah, khususnya para petani dan pelaku usaha hortikultura, serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada hasil.

Masohi, 25 Januari 2025

KEPALA DINAS



ARSAD SLAMAT, SP
NIP. 19680610 199403 1 027

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan menjadi salah satu elemen penting yang perlu dievaluasi secara berkala. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan kepada masyarakat petani, sehingga efektivitas penanganan pengaduan menjadi indikator penting dalam menilai akuntabilitas unit pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah sebagai perangkat daerah yang bergerak di sektor pertanian.

Pengaduan pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai bentuk keluhan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang berharga untuk mengidentifikasi titik lemah dalam proses pelayanan, memahami ekspektasi masyarakat, serta merumuskan strategi peningkatan mutu layanan. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura berkomitmen untuk mengelola pengaduan secara sistematis, transparan, dan responsif sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Peraturan yang berlaku.

Melalui laporan ini, Dinas bermaksud untuk mengevaluasi proses dan capaian penanganan pengaduan selama Tahun 2024 sebagai bahan perbaikan dan pengambilan keputusan ke depan. Komitmen Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah terhadap transparansi dan partisipasi publik merupakan satu hal yang melatarbelakangi penyusunan laporan ini.

Melalui penyusunan laporan ini, diharapkan tercipta budaya kerja yang lebih terbuka terhadap kritik dan masukan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Evaluasi ini bukan sekadar dokumen administratif, melainkan alat refleksi dan pembelajaran bagi seluruh jajaran Dinas untuk terus berinovasi dan memperbaiki diri.

Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan ini adalah untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah selama Tahun 2024, dengan tujuan menjamin terwujudnya pelayanan publik yang responsif, terbuka, dan solutif terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Adapun tujuan dari laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan tren pengaduan yang masuk melalui kanal pengaduan resmi dan alternatif;
2. Mengevaluasi efektivitas penanganan pengaduan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan;
3. Menemukan kendala teknis dan non-teknis dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan;
4. Menyusun rekomendasi perbaikan sistem, termasuk penguatan SOP, optimalisasi kanal pengaduan, dan peningkatan kapasitas SDM pengelola;
5. Mendorong budaya pelayanan publik yang adaptif dan proaktif terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat.

Dengan merujuk pada maksud dan tujuan tersebut, laporan ini diharapkan dapat menjadi instrumen evaluasi yang mendorong perbaikan berkelanjutan dan pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan layanan kepada masyarakat.

2. Metodologi Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami pola pengaduan serta efektivitas penanganannya. Pengumpulan data dilakukan melalui:

- Dokumentasi pengaduan manual dan digital
- Wawancara internal dengan pengelola pengaduan

Evaluasi mencakup seluruh bidang teknis dan administratif pelayanan, dengan fokus pada beberapa indikator kunci:

- Kecepatan respon awal terhadap pengaduan
- Ketepatan dan kualitas tanggapan
- Kepuasan masyarakat sebagai pelapor

Hasil evaluasi akan disajikan dalam bentuk statistik, analisis temuan, dan rekomendasi kebijakan perbaikan.

3. Profil Pengelolaan Pengaduan

Sebagai bagian dari komitmen pelayanan prima, Dinas telah menetapkan mekanisme pengelolaan pengaduan yang terstruktur dan mudah diakses masyarakat. Kanal pengaduan yang tersedia meliputi:

- Platform SP4N-LAPOR (online dan terintegrasi nasional)
- Kotak saran di kantor dinas
- Layanan WhatsApp dan email resmi Dinas

Setiap pengaduan yang masuk diklasifikasikan, diverifikasi, dan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan di bawah koordinasi langsung Kepala Dinas. Tim ini terdiri dari SDM lintas bidang dengan kewenangan untuk melakukan klarifikasi dan penyelesaian atas laporan Masyarakat dengan tetap dibawah koordinasi dan kendali Kepala Dinas. Alur penanganan pengaduan telah dituangkan dalam SOP internal dan direvisi secara berkala untuk peningkatan efektivitas.

Untuk memperoleh gambaran lebih objektif, selanjutnya dipaparkan data statistik pengaduan yang diterima selama periode evaluasi.

4. Statistik Pengaduan Tahun 2024

Sepanjang Januari hingga Desember 2024, Dinas menerima sejumlah pengaduan/aspirasi dari masyarakat/kelompok tani. Jumlah total pengaduan tercatat sebanyak 17 usulan aspirasi, dengan rincian kategori sebagai berikut:

- Bantuan sarana produksi pertanian sebanyak 17 usulan (100 %),
- Distribusi benih (0 %),
- Akses informasi publik (0 %)

Sebagian besar pengaduan telah ditindaklanjuti, dengan tingkat penyelesaian mencapai 100%. Rata-rata waktu respon awal terhadap pengaduan adalah 1 hari kerja, sementara waktu penyelesaian memakan waktu yang lebih lama. Hal ini berkaitan dengan perlunya verifikasi lebih lanjut terhadap usulan yang masuk serta disesuaikan dengan proses jalannya program dan kegiatan yang sering mengalami kendala administratif seperti refocussing yang sangat potensial memperlambat proses penyelesaian tindaklanjut aspirasi/pengaduan.

Tren pengaduan/aspirasi yang masuk mengalami peningkatan pada awal-awal bulan hingga pertengahan bulan, yang berkorelasi dengan pentahapan proses kegiatan mulai dilaksanakan.

A. Rekap Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bulan

BULAN	JUMLAH PENGADUAN/ASPIRASI	PENGADUAN SELESAI	PENGADUAN BELUM SELESAI
Januari	0	0	0
Februari	2	0	2
Maret	4	0	4
April	3	0	3
Mei	5	0	5
Juni	3	0	3
Juli	0	0	0
Agustus	0	0	0
September	0	0	0
Oktober	0	0	0
November	0	2	0
Desember	0	15	0
Total	17	17	17

B. Pengaduan Berdasarkan Kategori

KATEGORI PENGADUAN/ASPIRASI	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Bantuan sarana produksi pertanian	16	94,1%
Distribusi Benih dan Bibit	1	5,9%
Akses Informasi Publik	0	0
Lain-lain (sarana, etika petugas)	0	0
Total	17	100%

5. Analisis dan Temuan Utama

Dari data dan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan Dinas telah berjalan cukup baik, terutama dalam hal ketepatan respons awal dan penyelesaian. Kekuatan utama terlihat pada adanya SDM, kemudahan akses kanal pengaduan, serta komitmen pimpinan dalam mendorong transparansi.

Namun demikian, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan, antara lain :

- Keterbatasan kapasitas pengelola pengaduan dalam jam kerja
- Sosialisasi kanal pengaduan yang belum optimal di kalangan petani desa terpencil

Berdasarkan rekapitulasi jumlah pengaduan selama periode Januari hingga Desember 2024, tercatat sebanyak 17 pengaduan/aspirasi yang masuk melalui kanal resmi Dinas Tanaman

Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah. Seluruh pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai, menunjukkan tingkat penyelesaian 100%. Meskipun secara kuantitatif jumlah pengaduan tergolong rendah, hal ini tidak serta-merta mencerminkan minimnya permasalahan, melainkan dapat mengindikasikan bahwa masih adanya keterbatasan akses, rendahnya literasi pengaduan, atau belum optimalnya sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat.

Selain aspek kuantitatif, evaluasi ini juga menyoroti kualitas tindak lanjut terhadap pengaduan. Berdasarkan dokumentasi internal, setiap pengaduan yang masuk telah ditangani dengan pendekatan klarifikasi langsung, baik melalui komunikasi personal maupun koordinasi lintas bidang. Respons awal umumnya diberikan dalam waktu 1 hari kerja, namun penyelesaian dilakukan dalam rentang waktu yang lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pengaduan belum sepenuhnya berbasis digital, mekanisme internal Dinas cukup tanggap dan adaptif dalam merespons keluhan masyarakat.

Dari sisi kelembagaan, pengelolaan pengaduan masih bersifat terpusat di pimpinan Dinas, dengan keterlibatan bidang teknis secara fungsional. Meskipun sudah terbentuk tim pengelola pengaduan namun proses penanganan sangat bergantung pada inisiatif dan kapasitas individu. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakteraturan dalam dokumentasi dan pelaporan, serta menyulitkan proses evaluasi jangka panjang. Oleh karena itu, revitalisasi dan lebih memperkuat fungsi tim pengelola pengaduan yang lebih formal dan disertai dengan SOP yang diperkuat serta sistem pencatatan yang konsisten, menjadi kebutuhan mendesak untuk segera diwujudkan guna memastikan akuntabilitas sistem pengaduan di masa mendatang.

6. Rekomendasi Perbaikan

Sebagai upaya perbaikan dan penguatan sistem pengaduan, evaluasi ini merekomendasikan:

1. Peningkatan kapasitas SDM pengelola melalui pelatihan teknis dan komunikasi publik.
2. Optimalisasi kanal pengaduan, termasuk penyebaran informasi yang lebih intensif.
3. Integrasi pengaduan dengan sistem monitoring kinerja layanan, agar menjadi indikator kunci penilaian.
4. Penyempurnaan SOP penanganan pengaduan.

Pelaksanaan rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kredibilitas dan efektivitas pelayanan publik Dinas secara menyeluruh.

7. Penutup

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pengaduan pelayanan publik yang diterima oleh Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah selama Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan telah berjalan cukup baik dalam merespons dan menyelesaikan keluhan/aspirasi masyarakat. Seluruh pengaduan/aspirasi yang masuk telah ditindaklanjuti, menunjukkan komitmen dan keseriusan Dinas dalam menjaga kualitas layanan publik.

Secara kelembagaan, pengelolaan pengaduan masih bersifat fungsional dan belum didukung oleh struktur formal yang berdedikasi penuh. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakteraturan dalam dokumentasi dan menyulitkan proses evaluasi jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kelembagaan melalui optimalisasi tim pengelola pengaduan, penyempurnaan SOP, serta integrasi sistem pengaduan dengan platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, pendekatan edukatif dan partisipatif perlu terus digalakkan agar masyarakat bisa menyampaikan aspirasi dan berpartisipasi secara konstruktif.

Penanganan pengaduan bukan sekadar menyelesaikan masalah, tetapi juga merupakan cerminan dari kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi dan pembelajaran bagi seluruh jajaran Dinas untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, membangun kepercayaan publik, dan memperkuat akuntabilitas kelembagaan. Dengan pengelolaan pengaduan yang baik, Dinas dapat lebih cepat mendeteksi persoalan, merespons kebutuhan masyarakat, dan mendorong inovasi pelayanan yang berdampak langsung.

Semua komponen Dinas harus saling bahu-membahu untuk menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan serta memonitor penerapannya dalam kegiatan pelayanan berikutnya. Kita memang belum sempurna, tetapi tetap harus selalu berusaha untuk berbenah dan terus memperbaiki di semua lini agar kondisi ideal bisa diwujudkan.

Demikian laporan evaluasi ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan komitmen Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Maluku Tengah dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada hasil. Semoga laporan ini dapat menjadi rujukan strategis dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan di masa mendatang.

Masohi, 25 Januari 2025

KEPALA DINAS


ARSAD SLAMAT, SP
NIP. 19680610 199403 1 027