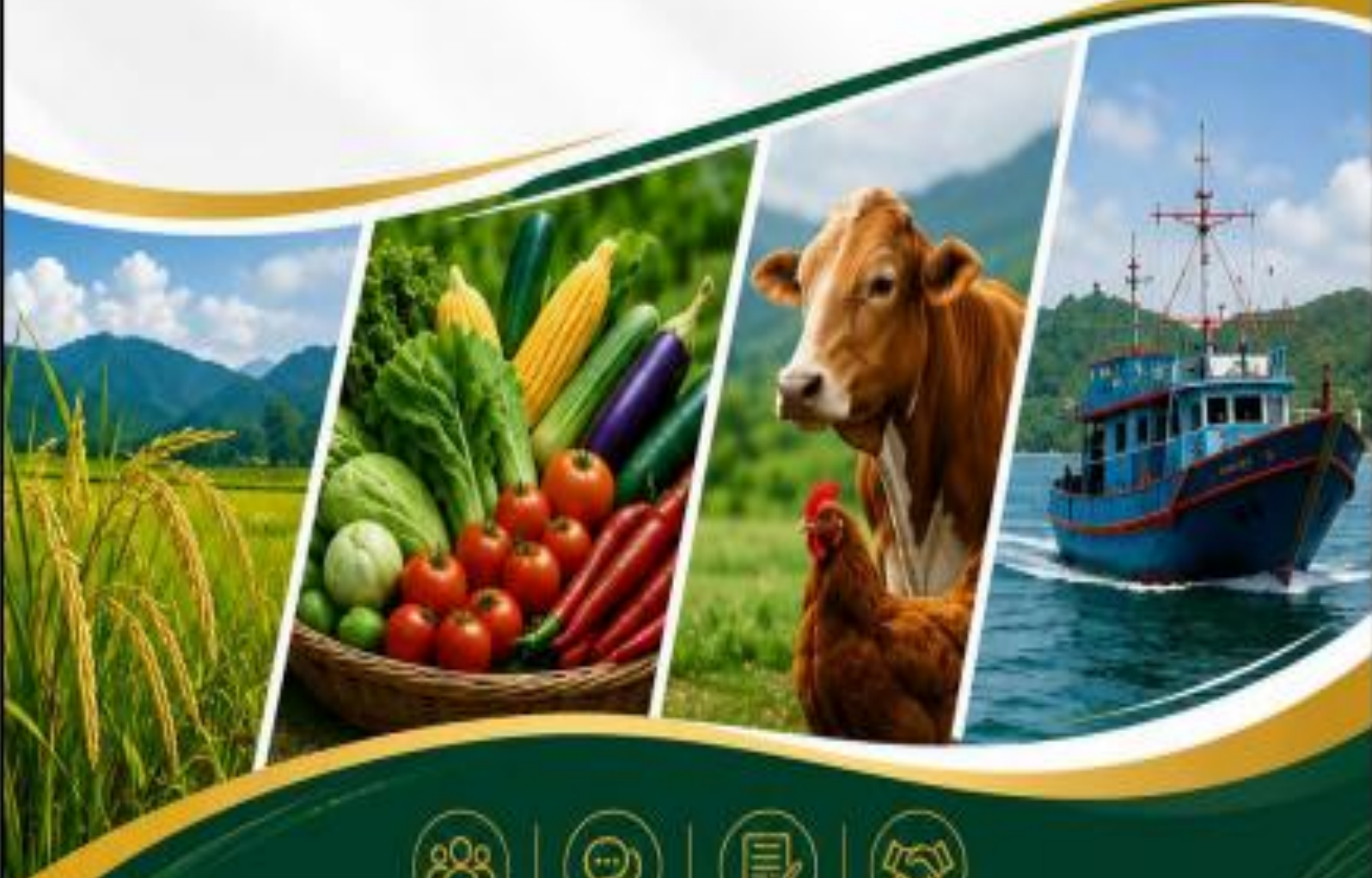




LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

TAHUN 2025



DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN NATUNA

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna Tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan, akuntabel, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyusunan laporan ini juga menjadi bagian dari pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi, khususnya dalam pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat sebagai salah satu instrumen pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang ketahanan pangan dan pertanian, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keberadaan sistem pengaduan masyarakat merupakan sarana yang penting untuk menampung aspirasi, saran, masukan, maupun pengaduan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap seluruh kanal pengaduan yang tersedia, selama Tahun 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat (nihil) yang masuk maupun yang memerlukan tindak lanjut. Meskipun demikian, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat, serta memastikan seluruh media pengaduan berfungsi secara optimal sehingga masyarakat memiliki akses yang mudah dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan apabila diperlukan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kerja sama dalam penyusunan laporan ini. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan informasi dan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat komitmen Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Ranai, 31 Desember 2025



KEPALA DINAS

WALI SYAZALI, SKM

NIP. 197605072005021007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISIii

BAB I PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum2

C. Maksud dan Tujuan2

BAB II GAMBARAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN

MASYARAKAT4

2.1 Pengertian Pengaduan Masyarakat4

2.2 Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat4

2.3 Etika dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat5

2.4 Unsur-Unsur Pengaduan6

2.5 Bentuk Pengaduan 6

2.6 Saluran Pengaduan 6

2.7 Tim Penanganan Pengaduan 7

2.8 Pemantauan Tindaklanjuti 7

BAB III PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN

MASYARAKAT 8

3.1 Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan dan Jenis Pelayanan 8

3.2 Status Tindak Lanjut Dari pengaduan yang diterima..... 10

BAB IV HAMBATAN DAN UPAYA SOLUSI PENYELESAIAN 11

4.1 Hambatan 11

4.2 Upaya Solusi Penyelesaian12

BAB V PENUTUP 13

5.1 Kesimpulan13

5.2 Saran 13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dilaksanakan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna merupakan bagian dari upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih (*clean government*), transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Reformasi birokrasi diwujudkan melalui penataan kelembagaan, penyempurnaan proses bisnis, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut juga sejalan dengan arah pembangunan Kabupaten Natuna Tahun 2025–2029 sebagaimana tertuang dalam visi "Terwujudnya Kabupaten Natuna yang Makmur, Berdaya Saing dan Berbudaya." Dalam mewujudkan visi tersebut, Pemerintah Kabupaten Natuna menetapkan lima misi pembangunan, salah satunya adalah Misi Keempat, yaitu "Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Berbasis Teknologi." Misi ini menjadi landasan bagi seluruh perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, serta didukung oleh sistem pengelolaan informasi dan teknologi yang efektif.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang ketahanan pangan dan pertanian, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna memiliki tanggung jawab untuk mendukung pencapaian visi dan misi tersebut melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk implementasinya adalah penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang mudah diakses, transparan, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sistem pengaduan masyarakat menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, masukan, maupun pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi setiap warga negara, sedangkan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna secara berkesinambungan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan profesionalisme. Keterbukaan informasi publik tidak hanya memberikan kepastian akses informasi kepada masyarakat, tetapi juga menjadi instrumen pengawasan publik terhadap

penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Sebagai bentuk komitmen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna menyusun Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai media pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama satu tahun. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas sistem pengelolaan pengaduan masyarakat, menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi sesuai dengan arah pembangunan Kabupaten Natuna Tahun 2025–2029.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
7. Instruksi Presiden Nomor I Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aperatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna dalam pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat. Laporan ini juga menjadi media informasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Tujuan

Adapun tujuan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui jumlah pengaduan masyarakat yang diterima melalui berbagai saluran pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Mengetahui perkembangan penanganan dan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang diterima.
3. Menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna.
4. Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

GAMBARAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Pengertian Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi, keluhan, saran, atau laporan dari masyarakat yang mengetahui adanya dugaan pelanggaran, penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, maupun pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi sarana evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, setiap pengaduan yang diterima akan ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna, yaitu tim yang dibentuk untuk menerima, mencatat, memverifikasi, mengoordinasikan, menindaklanjuti, memantau, dan melaporkan setiap pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila pengaduan berkaitan dengan dugaan pelanggaran disiplin Aparatur Sipil Negara (ASN), penanganannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk menjatuhkan sanksi disiplin.

Melalui sistem pengelolaan pengaduan masyarakat, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna berkomitmen memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, masukan, maupun pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.2 Asas Penanganan Pengaduan Masyarakat

Penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna dilaksanakan berdasarkan asas-asas sebagai berikut:

1. Kepastian Hukum

Setiap pengaduan masyarakat ditangani sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga memberikan kepastian hukum, baik bagi pelapor maupun pihak yang diadukan;

2. Transparansi

Proses penanganan pengaduan dilakukan secara terbuka, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan, dengan tetap memperhatikan ketentuan mengenai informasi yang bersifat rahasia;

3. Objektivitas

Setiap pengaduan diproses berdasarkan fakta, data, dan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan tanpa dipengaruhi oleh kepentingan pribadi, golongan, maupun tekanan dari pihak tertentu;

4. Akuntabilitas

Seluruh tahapan penanganan pengaduan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing serta didokumentasikan secara tertib sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat;

5. Profesionalitas

Penanganan pengaduan dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi, integritas, dan tanggung jawab dengan mengedepankan etika pelayanan publik serta ketentuan yang berlaku;

6. Kerahasiaan Identitas Pelapor

Identitas pelapor beserta informasi yang bersifat rahasia dijaga dan dilindungi untuk memberikan rasa aman serta mencegah terjadinya intimidasi, tekanan, maupun tindakan yang merugikan pelapor;

7. Efektivitas dan Efisiensi

Penanganan pengaduan dilakukan secara cepat, tepat, sederhana, dan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal sehingga penyelesaian pengaduan dapat dilakukan secara efektif dan efisien;

8. Tidak Diskriminatif

Setiap pengaduan masyarakat diperlakukan secara adil tanpa membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin, status sosial, profesi, maupun latar belakang lainnya;

9. Berorientasi pada Penyelesaian Permasalahan

Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan tujuan memperoleh penyelesaian yang tepat, memberikan kepastian kepada masyarakat, serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna;

2.3 Etika dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat, aparatur yang bertugas wajib menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, serta nilai-nilai etika pelayanan publik. Etika penanganan pengaduan masyarakat bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengaduan diproses secara objektif, transparan, akuntabel, dan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

2.3.1 Nilai-nilai Dasar Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib menjunjung tinggi nilai-nilai dasar sebagai berikut:

1. Integritas, yaitu bertindak jujur, beretika, dan konsisten dalam menjalankan tugas;
2. Profesionalisme, yaitu bekerja sesuai kompetensi, peraturan perundang-undangan, dan standar pelayanan yang berlaku;
3. Akuntabilitas, yaitu mampu mempertanggungjawabkan setiap proses dan hasil penanganan pengaduan.

4. Objektivitas, yaitu menangani setiap pengaduan berdasarkan fakta, data, dan bukti tanpa dipengaruhi kepentingan pribadi maupun kelompok.
5. Transparansi, yaitu memberikan informasi mengenai proses penanganan pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Pelayanan Prima, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
7. Kerahasiaan, yaitu menjaga identitas pelapor dan informasi yang bersifat rahasia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat

A. Kewajiban

Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:

1. Menerima setiap pengaduan masyarakat secara sopan, profesional, dan tanpa diskriminasi.
2. Mencatat, memverifikasi, dan menindaklanjuti setiap pengaduan sesuai prosedur yang berlaku.
3. Memberikan informasi kepada pelapor mengenai proses penanganan pengaduan sesuai kewenangannya.
4. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan dokumen pengaduan.
5. Berkoordinasi dengan unit kerja terkait dalam penyelesaian pengaduan.
6. Menyelesaikan penanganan pengaduan secara tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Larangan

Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:

1. Menyalahgunakan kewenangan dalam proses penanganan pengaduan.
2. Membocorkan identitas pelapor atau informasi yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berwenang.
3. Memperlambat atau mengabaikan penanganan pengaduan tanpa alasan yang sah.
4. Meminta atau menerima imbalan dalam bentuk apa pun yang berkaitan dengan penanganan pengaduan.
5. Bersikap diskriminatif atau memberikan perlakuan yang berbeda kepada pelapor.
6. Mengubah, menghilangkan, atau memanipulasi data dan dokumen pengaduan.

2.3.3 Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Dalam melaksanakan penanganan laporan pengaduan masyarakat, setiap aparatur wajib:

1. Bersikap santun, ramah, dan menghormati hak setiap pelapor.
2. Mendengarkan setiap pengaduan dengan penuh perhatian dan tidak berprasangka.

3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.
4. Mengedepankan kejujuran, objektivitas, dan profesionalisme dalam setiap tahapan penanganan pengaduan.
5. Menjaga netralitas serta menghindari konflik kepentingan.
6. Menjaga kerahasiaan informasi dan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.

2.4 Unsur-Unsur Pengaduan

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu :

1. What, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
2. Where, di mana perbuatan dilakukan.
3. When, kapan perbuatan tersebut dilakukan.
4. Who, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
5. How, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

2.5 Bentuk Pengaduan

Pengaduan masyarakat meliputi dugaan adanya:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Pelanggaran terhadap standar pelayanan atau maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Pelanggaran disiplin pegawai;
4. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN); dan/atau
5. Pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang dilakukan oleh pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna.

2.6 Saluran Pengaduan

1. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Tim Penanganan Pengaduan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna dengan alamat: Jalan Batu Sisir – Bukit Arai Gedung E (Pulau Semiun) Lantai II – Provinsi Kepulauan Riau.
2. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan menyampaikan kotak pengaduan yang tersedia di Kantor Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna Jalan Batu Sisir – Bukit Arai Gedung E (Pulau Semiun) Lantai II – Provinsi Kepulauan Riau.
3. Pengaduan disampaikan melalui media sosial yaitu :
 - Facebook atas nama Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna berlaku 24 Jam.
 - Instagram atas nama DKPP Kab Natuna berlaku 24 Jam.
 - Email atas nama dkppkabnatuna@gmail.com atau dkpp@kabnatuna.go.id , berlaku 24 Jam.

- Website : <https://dkpp.natunakab.go.id/>
- SP4N LAPOR : <https://sp4n.lapor.go.id/>

2.7 Tim Penanganan Pengaduan

Tim Penanganan Pengaduan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna bertugas:

1. menerima dan mencatat setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat;
2. melakukan verifikasi awal serta mengumpulkan informasi mengenai kebenaran materi pengaduan;
3. mengumpulkan data, dokumen, dan keterangan lain yang berkaitan dengan pengaduan;
4. mengidentifikasi dan menilai potensi ancaman atau gangguan yang dapat terjadi terhadap pelapor dalam proses penanganan pengaduan;
5. melakukan telaah dan analisis terhadap materi pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku; dan
6. menyusun laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna sebagai bahan pengambilan keputusan dan tindak lanjut.

2.8 Pemantauan Tindak Lanjut Pengaduan

1. Pengarah melakukan pemantauan dan/atau evaluasi pelaksanaan tindak lanjut penyelesaian laporan pengaduan yang dilakukan oleh Tim Pengaduan.
2. Ketua Tim Penanganan Pengaduan melakukan pemantauan tindak lanjut penyelesaian tindak lanjut rekomendasi hasil audit investigasi atau hasil pemeriksaan.
3. Suatu pengaduan dinyatakan selesai jika :
 - ☐ Pengadu mencabut pengaduan.
 - ☐ Pengadu menyatakan puas atas konfirmasi Tim Penanganan. pengaduan.
 - ☐ Pengadu tidak.

BAB III

PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

3.1 Perkembangan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Pengaduan dan Jenis Pelayanan

Berdasarkan saluran pengaduan yang ada untuk kurun waktu Tahun 2025 terdapat 43 pelayanan yang diberikan, diantaranya :

I. Pelayanan Bidang Ketahanan Pangan :

1. Standar Pelayanan Pengelolaan dan Penyaluran Beras Cadangan Pangan Pemerintah Daerah (CPPD) Kabupaten Natuna;
2. Penyelenggaraan Cadangan Pangan Masyarakat (CPM) melalui Kegiatan Penyediaan Infrastruktur Lumbung Pangan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Natuna;
3. Bantuan Kelompok Pekarangan Pangan Lestari (P2L) Dana APBD;
4. Bantuan Kelompok Pekarangan Pangan Lestari (P2L) Dana APBN;
5. Penerbitan Registrasi Pangan Segar Asal Tumbuhan Produksi Dalam Negeri Usaha Kecil (PSAT PDUK);
6. Gerakan Pangan Murah (GPM).

II. Pelayanan Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan :

1. Surat Rekomendasi Pemasukan Hewan, Produk Hewan dan Media Pembawa Penyakit Lainnya (HPM);
2. Surat Rekomendasi Pengeluaran Hewan, Produk Hewan dan Media Pembawa Penyakit Lainnya (HPM);
3. Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)/Surat Keterangan Produk Hewan (SPKH);
4. Surat Keterangan Veteriner (SV);
5. Surat Pemeriksaan Kesehatan Hewan (SPKH) UPTD Puskesmas;
6. Pelayanan Kesehatan dan Pengobatan Hewan Aktif;
7. Pelayanan Kesehatan dan Pengobatan Hewan Pasif;
8. Inseminasi Buatan (IB), PKB dan ATR;
9. Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV);
10. Rekomendasi Surat Izin Praktek Dokter Hewan (SIP);
11. Rekomendasi Surat Izin Paramedik Kesehatan Hewann (SIPP Keswan);
12. Rekomendasi Surat Izin Pelayanan Paramedik Inseminator (SIPP Inseminator);
13. Rekomendasi Surat Izin Pelayanan Paramedik Pemeriksa Kebuntingan (SIPP PKB);
14. Rekomendasi Surat Izin Pelayanan Paramedik Asisten Teknik Reproduksi (SIPP ATR).

III. Pelayanan Bidang Perkebunan:

1. Surat Pengantar Penangkar Benih/Bibit Perkebunan;
2. Surat Keterangan Membawa Tanaman dan Hasil Perkebunan;
3. Distribusi Bibit Tanaman Perkebunan (Karet, Cengkeh dan Kelapa);

- 4. Distribusi Benih Kebun Induk (Karet dan Cengkeh);
- 5. Pengamatan Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT);
- 6. Gerakan Pengendalian (GERDAL) OPT;
- 7. Penyajian Data Serangan OPT dan DPI (Dampak Perubahan Iklim);
- 8. Pengajuan Saprodi Pestisida;
- 9. Penanganan OPT;
- 10. Pelayanan OPT.

IV. Pelayanan Bidang Tanaman Pangan dan Holtikultura :

- 1. Tanda Daftar Usaha Tanaman Pangan;
- 2. Tanda Daftar Usaha Budidaya Hortikultura;
- 3. Pengamatan Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT);
- 4. Gerakan Pengendalian (GERDAL) OPT;
- 5. Penyajian Data Serangan OPT dan DPI (Dampak Perubahan Iklim);
- 6. Pengajuan Saprodi Pestisida;
- 7. Penanganan OPT;
- 8. Pelayanan OPT.

V. Pelayanan Bidang Prasarana, Sarana dan Penyuluhan :

- 1. Jasa Pelayanan Alat Mesin Pertanian (ALSINTAN);
- 2. Pembentukan Kelembagaan Petani;
- 3. Pelayanan Penilaian Kelas Kelompok Tani;
- 4. Penyaluran Pupuk Subsidi;
- 5. Permintaan Penyuluhan Pertanian.

Tindak lanjut yang akan diberikan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian untuk pengaduan terkait jenis pelayanan akan dilakukan pengecekan dokumen persyaratan. Jika di rinci berdasarkan saluran pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Saluran Pengaduan

No.	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Tim Pengaduan	0
2	Kotak Saran	0
3	Instagram	0
4	Email	0
5	Website	0
6	SP4N Lapor	0

Sumber Data : Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna, diolah

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	-	-
2	-	-

Sumber Data : Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna, diolah

3.2 Status Tindak Lanjut Dari pengaduan yang diterima

Maka status penanganan atas pengaduan tersebut tahun 2025 sebagai berikut :

Tabel 3. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

No.	Status Tindaklanjuti	Jumlah	Persentase
1.	Benar	-	-
2.	Tidak Benar	-	-
3.	Pelimpahan	-	-
4.	Tidak Dapat Ditindaklanjuti (TDL)	-	-
5.	Proses	-	-

BAB IV

HAMBATAN DAN UPAYA SOLUSI PENYELESAIAN

4.1 Hambatan

Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat selama Tahun 2025, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan pengaduan, antara lain sebagai berikut:

1. Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan. Sebagian masyarakat belum memahami secara menyeluruh mengenai persyaratan administrasi, prosedur, serta mekanisme pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna. Kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat sering kali menyampaikan pengaduan yang sebenarnya berkaitan dengan kurangnya informasi mengenai tata cara memperoleh layanan.
2. Penanganan pengaduan oleh Tim Penanganan Pengaduan belum optimal. Pelaksanaan tugas Tim Penanganan Pengaduan masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam koordinasi antarbidang, proses verifikasi, serta percepatan penyelesaian pengaduan. Selain itu, belum seluruh anggota tim memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau peningkatan kapasitas mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Terbatasnya sumber daya manusia yang mengelola pengaduan. Jumlah pegawai yang menangani pengaduan masih terbatas dan pada umumnya merangkap tugas pokok lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi, verifikasi, dokumentasi, serta tindak lanjut pengaduan belum dapat dilakukan secara maksimal, terutama apabila terdapat peningkatan volume pekerjaan pada waktu tertentu.
4. Rendahnya umpan balik (feedback) dari unit kerja yang menerima pelimpahan pengaduan. Pengaduan yang telah diteruskan kepada bidang atau unit kerja terkait belum seluruhnya memperoleh tindak lanjut dan laporan hasil penanganan secara tepat waktu. Hal ini menyebabkan proses penyelesaian pengaduan menjadi lebih lama serta menyulitkan Tim Penanganan Pengaduan dalam memberikan informasi perkembangan penanganan kepada masyarakat.
5. Belum optimalnya pemanfaatan media pengaduan secara elektronik. Meskipun telah tersedia berbagai media penyampaian pengaduan, pemanfaatannya masih belum maksimal. Sebagian masyarakat masih lebih memilih menyampaikan pengaduan secara langsung sehingga proses pencatatan dan dokumentasi pengaduan belum sepenuhnya terintegrasi.
6. Keterbatasan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan. Sosialisasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan, hak dan kewajiban masyarakat, serta media pengaduan yang tersedia masih perlu ditingkatkan agar masyarakat mengetahui prosedur pengaduan yang benar dan dapat memanfaatkan layanan pengaduan secara efektif.

4.2 Upaya Solusi Penyelesaian

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas penanganan pengaduan masyarakat, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna akan melaksanakan beberapa upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi melalui rapat kerja Tim Penanganan Pengaduan.
Rapat kerja internal dilaksanakan secara berkala dengan melibatkan Tim Penanganan Pengaduan dan unsur pimpinan sebagai pengarah. Kegiatan ini bertujuan untuk mengevaluasi penanganan pengaduan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menyusun langkah-langkah percepatan penyelesaian pengaduan.
2. Melaksanakan koordinasi dan validasi data secara berkala.
Koordinasi dilakukan setiap bulan antara Tim Penanganan Pengaduan dengan bidang atau unit kerja terkait untuk memastikan kebenaran data, kelengkapan informasi, serta kesesuaian tindak lanjut atas setiap pengaduan yang diterima sehingga penyelesaian pengaduan dapat dilakukan secara akurat dan tepat sasaran.
3. Meningkatkan kapasitas Tim Penanganan Pengaduan.
Peningkatan kompetensi dilakukan melalui kegiatan bimbingan teknis, sosialisasi, pelatihan, tentang pengelolaan pengaduan secara efektif, termasuk Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) atau pemerintah daerah lain yang menjadi contoh praktik baik (best practice).
4. Mengoptimalkan pemanfaatan media pengaduan.
Pemanfaatan media pengaduan, baik secara langsung maupun melalui media elektronik, terus ditingkatkan agar masyarakat lebih mudah menyampaikan pengaduan, memperoleh informasi, serta memantau perkembangan tindak lanjut pengaduannya.
5. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.
Sosialisasi mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, serta tata cara penyampaian pengaduan dilakukan secara berkelanjutan melalui media informasi, website, media sosial, papan informasi, dan ruang pelayanan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan dan pengaduan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat serta sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan selama Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang diterima maupun yang memerlukan tindak lanjut oleh Tim Penanganan Pengaduan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan dengan baik, namun tetap memerlukan evaluasi dan peningkatan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna dalam meningkatkan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan, memperkuat koordinasi antarunit kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, responsif, dan akuntabel.

5.2 Saran

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat, disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai standar pelayanan, hak dan kewajiban pengguna layanan, serta mekanisme penyampaian pengaduan.
2. Meningkatkan kompetensi Tim Penanganan Pengaduan melalui bimbingan teknis, pelatihan, dan kegiatan peningkatan kapasitas lainnya.
3. Memperkuat koordinasi antarbidang agar setiap pengaduan yang diterima dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Mengoptimalkan pemanfaatan media pengaduan berbasis teknologi informasi guna memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi tindak lanjut.
5. Melakukan monitoring, evaluasi, dan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan secara berkala setiap tahun sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ranai, 31 Desember 2025

KEPALA DINAS,



WAN SYAZALI, SKM

NIP. 197605072005021007



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN

Jalan Batu Sisir - Bukit Arai, Gedung E (Pulau Semiun) Lantai II,
Natuna, Kepulauan Riau 29777,
Laman dkpp.natunakab.go.id, Pos-el dkpp@natunakab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN NATUNA
NOMOR 104 TAHUN 2025
TENTANG

PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN
PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA NOMOR 55 TAHUN 2022
TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KABUPATEN NATUNA,

Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna Nomor 55 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 601);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 233);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Peraturan Bupati Natuna Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna, sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat baik melalui media sosial maupun langsung ke Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna;
 - b. Membuat laporan monitoring dan evaluasi terhadap laporan pengaduan masyarakat; dan
 - c. Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat kepada Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Natuna secara rutin dan berkala.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 29 Desember 2025



KEPALA DINAS,

WAN, SYAZALI, SKM.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760507 200502 1 007

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Bupati Natuna sebagai laporan;
2. Yang bersangkutan;
3. Peringgal.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN
PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA
NOMOR 104 TAHUN 2025

TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN
PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA
NOMOR 55 TAHUN 2022 TENTANG TIM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN
PERTANIAN KABUPATEN NATUNA

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KABUPATEN NATUNA

NO.	NAMA/NIP	JABATAN DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1	WAN SYAZALI, SKM. 19760507 200502 1 007	Kepala Dinas	Pengarah
2	IZNIADI, S.Sos 19710721 200003 1 006	Sekretaris Dinas	Ketua Tim
3	SIWAN, S.A.P 19811115 200012 1 001	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	AKMAL DUSKY, S.Pt 19710921 200212 1 005	Kepala Bidang Ketahanan Pangan	Anggota
5	YUNEVA, S.E 19780126 200212 2 005	Kepala Bidang Perkebunan	Anggota
6	ARIZATIN, S.P 19780622 200212 1 012	Kepala Bidang Tanaman Pangan dan Hortikultura	Anggota
7	ZULFIKAR, S.H., M.M 19690727 200012 1 002	Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan	Anggota
8	SAIDIR, S.E 19680104 200003 1 006	Kepala Bidang Prasarana, Sarana dan Penyuluhan	Anggota



KEPALA DINAS,

WAN SYAZALI, SKM.
Pembina (IV/a)

NIP. 19760507 200502 1 007