



KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
**PUSAT VETERINER FARMA**

JALAN JENDERAL A. YANI 68 - 70, SURABAYA 60231  
TELP. (031) 8291124 - 8291125, FAX. (031) 8291183

Website : pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id Email : pusvetma@pertanian.go.id



PUSAT VETERINER FARMA

**KEPUTUSAN KEPALA PUSAT VETERINER FARMA**  
NOMOR : 03054/Kpts/OT.050/F4.H/01/2022

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
PUSAT VETERINER FARMA TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSAT VETERINER FARMA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan aparatur pemerintah yang bersih dan berwibawa diperlukan Pelayanan Publik tentang pengelolaan pengaduan, penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pusat Veteriner Farma;
- b. bahwa sebagai upaya pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pusat Veteriner Farma, perlu dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pusat Veteriner Farma;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43 Tahun 2020 tanggal 23 Desember 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
2. Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
3. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pusat Veteriner Farma Badan Layanan Umum Tahun 2022 Nomor SP.DIPA-018.06.2.237551/2022 tanggal 17 Nopember 2021.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan: **KEPUTUSAN KEPALA PUSAT VETERINER FARMA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PUSAT VETERINER FARMA TAHUN 2022**

**KESATU** : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pusat Veteriner Farma Tahun 2022 dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.



- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas antara lain:
1. Menerima Dumas;
  2. Menentukan klasifikasi materi Dumas
  3. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi Dumas;
  4. Melaksanakan pemantauan penyelesaian Dumas;
  5. Memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian Dumas;
  6. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I;
  7. Mendokumentasikan Dumas dan penyelesaiannya.
- KETIGA : Mencabut Surat Keputusan Kepala Pusat Veteriner Farma Nomor 09027/Kpts/OT.050/F5.H/01/2020 tanggal 9 Januari 2020 tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pusat Veteriner Farma;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diatur kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Surabaya  
Pada Tanggal : 03 Januari 2022



drh. AGUNG SUGANDA, M.Si.  
NIP 197611252003121001

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA PUSAT VETERINER FARMA  
NOMOR 03054/Kpts/OT.050/F4.H/01/2022  
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PUSAT VETERINER  
FARMA TAHUN 2022

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
PUSAT VETERINER FARMA TAHUN 2022

- |  |   |
|--|---|
| 1. Pembina                               | : Kepala Pusat Veteriner Farma  |
| 2. Ketua                                 | : Kepala Bagian Umum  |
| 3. Sekretaris                            | : Subkoordinator Pemasaran dan Kerjasama  |
| 4. Pengaduan Masyarakat terkait Produk   | : Koordinator Pemasaran dan Distribusi<br>: Subkoordinator Distribusi dan Penjualan Produk<br>: Subkoordinator Pemasaran dan Kerjasama<br>: Petugas Update Performance Produk<br>: Petugas Update Kerjasama<br>: Petugas Update Stok<br>: Petugas Update Harga Produk<br>: Petugas Surat Dukungan |
| 5. Pengaduan Masyarakat untuk Non Produk | : Kepala Bagian Umum<br>: Subkoordinator Kepegawaian dan TU<br>: Petugas Web<br>: Petugas Informasi dan Data<br>: Petugas Perpustakaan Online<br>: Petugas PPID<br>: Petugas Arsip (Arsiparis)  |

Ditetapkan di : Surabaya  
Pada Tanggal : 03 Januari 2022



drh. AGUNG SUGANDA, M.Si.  
NIP 197611252003121001