LAPORAN
DUMAS
SEMESTER 2
2021

BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG – BOGOR
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN
DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas limpahan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Embrio Terrnak (BET) Cipelang Semester II Tahun 2021. Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Balai dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Balai Embrio Ternak Cipelang selama tahun 2021 telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari sisi produksi, distribusi, aplikasi serta program pengembangan maupun tugas lain yang telah dibebankan. Laporan ini memberikan informasi tentang hasil kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat Balai Embrio Ternak Cipelang yang diterima pada semester II tahun 2021.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan juga dapat menjadi bahan masukan program kegiatan pada tahun yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan masa mendatang.

Bogor, Januari 2022

Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat
BET Cipelang

BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG

Kp Pasir Pogor, Ds. Cipelang, Kec. Cijeruk, Kab. Bogor

Telepon : (0251) 8211555, 8211988, Fax. (0251) 8211555

E-mail: bet.cipelang@pertanian.go.id

PENGESAHAN

Dokumen

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2021

sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013

tentang

Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian

"Kualitas adalah Prioritas"

Bogor, Januari 2022

Kepala Balai Embrio Ternak

drh. Cipsan Panjaitan, M. P.

NIP 196411261992031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....

PENGESAHAN ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

1. 1. Latar Belakang.....1

1. 2. Maksud dan Tujuan 2

1. 3. Ruang Lingkup.....2

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT 3

2.1. Asas, Prinsip Dasar Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 3

2.2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 4

2.3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat 5

BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI 6

3.1. Pemantauan 6

3.2. Evaluasi 6

BAB IV PENUTUP 7

BAB I PENDAHULUAN

1. 1. 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 Embrio Ternak (BET) Cipelang. Setiap keluhan, masukan, kritik dan saran perlu diberikan jawaban atau keterangan serta tangganpan secara baik dan benar. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan peran serta masyarakat sekaligus sebagai bahan perbaikan atas kinerja BET Cipelang.

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. Peraturan Menteri Pertanian nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian 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 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional menyatakan pelaporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan terintegrasi dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun.

1. 2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Maksud disusunnya Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di Balai Embrio Ternak Cipelang adalah untuk mengetahui pengaduan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan BET Cipelang.

b. Tujuan

Laporan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

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

1. 3. Ruang Lingkup

Pengaduan dapat ditujukan kepada Balai Embrio Ternak oleh pelanggan/pengguna layanan maupun masyarakat yang membutuhkan kejelasan terhadap suatu permasalahan dengan mengisi formulir pengaduan masyarakat (DUMAS) yang disediakan di Balai Embrio Ternak Cipelang, SMS, Telepon, email atau saluran pengaduan masyarakat lainnya seperti Lapor.go.id.

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Asas, Prinsip Dasar Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan operasional BET Cipelang dilaksanakan dengan berasaskan pada nilai-nilai komitmen, keteladanan, profesionalisme, integritas dan disiplin. Komitmen adalah nilai-nilai pada setiap pegawai BET Cipelang berupa keteguhan hati untuk menepati janji dan mewujudkan visi, misi, nilai dan makna kerja. Keteladanan adalah nilai-nilai setiap pegawai BET Cipelang berupa sikap, perilaku dan kebiasaan yang secara sadar maupun tidak sadar dapat ditiru dan menjadi teladan bagi orang lain. Profesionalisme adalah nilai-nilai setiap pegawai BET Cipelang yang terampil, handal dan sangat bertanggungjawab dalam menjalankan profesinya sebgai PNS. Integritas adalah nilai-nilai setiap pegawai BET Cipelang yang selalu konsisten dalam setiap perkataan dan perbuatan. Disiplin adalah nilai-nilai setiap pegawai BET Cipelang berupa sikap selalu taat pada aturan, norma dan prinsip-prinsip tertentu serta mengikuti jadwal dan sistem kerja yang sudah terencana.

Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan operasional BET Cipelang dilaksanakan dengan prinsip obyektifitas, validitas, koordinasi, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, transparansi, asas praduga tak bersalah, dan perlindungan terhadap pelapor sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

1. Prinsip obyektifitas maksudnya Dumas berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
2. Prinsip validitas maksudnya data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan substansi dengan tugas dan tanggung jawab Kementerian Pertanian;
3. Prinsip koordinasi maksudnya Dumas dilakukan dengan kerja sama yang baik antar penyelenggara dan unit pengelola Dumas;
4. Prinsip efektivitas dan efisiensi maksudnya Dumas dilaksanakan secara tepat sasaran dan hemat tenaga, waktu, serta biaya;
5. Prinsip akuntabilitas maksudnya proses Dumas dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;

6. Prinsip transparansi maksudnya Dumas dilakukan berdasarkan mekanisme/prosedur yang jelas dan terbuka;
7. Asas praduga tak bersalah maksudnya sebelum terlapor terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan tetap, terlapor dianggap tidak bersalah;
8. Prinsip perlindungan terhadap pelapor yaitu setiap Dumas yang masuk di BET Cipelang akan dirahasiakan nama pelapornya.

BET Cipelang sebagai UKPP sesuai dengan Permentan nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian mengelola Dumas berdasarkan kategori 1, 2, dan 3 yaitu:

1. Kategori 1 meliputi kejadian *force major*, berkaitan dengan kejadian yang mengarah diluar kemampuan manusia, misalkan bencana alam, kerusuhan massal dan sejenisnya;
2. Kategori 2 meliputi pelanggaran kode etik/kinerja pelaku, berkaitan dengan adanya pelanggaran kode etik atau kinerja pelaku; dan
3. Kategori 3 meliputi pelanggaran mekanisme dan prosedur, berkaitan dengan adanya penyimpangan mekanisme dan prosedur dari yang telah ditetapkan.

2.2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Petugas pelaksana pengelolaan pengaduan masyarakat di BET Cipelang, ditunjuk oleh Kepala Balai melalui Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 00060/Kpts/OT.080/F2I.1/01/2021 tanggal 02 Januari 2021 tentang Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2021. Tim Pengelola Saran/Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas:

a. Mengkoordinasikan penyampaian keluhan, pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.
b. Menindaklanjuti keluhan dan/atau pengaduan masyarakat dengan cepat yang disampaikan paling lambat 6 (enam) hari kerja kepada Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang.
c. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas Tim sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b kepada Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang.

2.3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat

Rekapitulasi pengaduan masyarakat terkait pelayanan di BET Cipelang pada semester II tahun 2021 ditampilkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang Tahun 2021

No	Uraian	Tanggal Pengaduan	Tanggal Penyelesaian	Pelapor	Saran/Masukan penyelesaian masalah	Tanggapan	Kategori Penanganan Masalah
1	Pengaduan terkait pekerjaan pengadaan ternak Domba/Kambing Asli di Provinsi Jawa Barat	15-Sep-21	20-Sep-21	Tedi Rustiawan	PPK mengevaluasi kembali kewajaran harga penyedia urutan 1, 2, dan 3	Pengaduan yang diajukan melalui WA Official telah ditanggapi dan disampaikan kepada yang bersangkutan.	3

Selama semester II tahun 2021 terdapat satu laporan pengaduan masyarakat yang termasuk dalam kategori 3. Adanya keluhan terkait pekerjaan pengadaan ternak Domba/Kambing Asli di Provinsi Jawa Barat yang terlaporkan melalui WA Official. Selanjutnya, telah dilakukan tindak lanjut berupa penyampaian tanggapan yang ditujukan kepada pelapor.

Berdasarkan laporan pengaduan yang diterima pada semester II tahun 2021, pelapor pada umumnya bisa menerima penjelasan yang diberikan atas aduan yang disampaikan. Hal ini ditandai dengan tidak adanya laporan ulang/sanggahan terhadap jawaban yang sudah disampaikan sebelumnya. Tanggapan pengaduan masyarakat dapat dilihat pada Lampiran I.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI

3.1. Pemantauan

Berdasarkan hasil pemantauan selama Semester II tahun 2021 terdapat satu laporan pengaduan masyarakat yang ditujukan ke Balai Embrio Ternak Cipelang. Pemantauan kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setiap hari. Manajer layanan yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan Kepala Balai, melakukan pemantauan kegiatan ini dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan pengguna jasa, pemantauan melalui kontrak pengaduan yang disediakan, pemantauan pengaduan melalui buku tamu, melalui *whatsapp* (WA) dan email yang masuk. Hasil pemantauan akan direkap dalam laporan bulanan dan akan dilakukan evaluasi serta tindak lanjut sebagai bahan acuan kerja berikutnya. Terhadap pengaduan yang sudah masuk dan ditanggapi oleh masing-masing seksi dilakukan pemantauan oleh Manajer Layanan.

3.2. Evaluasi

Evaluasi kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan hasil pemantauan bulanan dan pemantauan seketika yang diperoleh berdasarkan pengamatan atau wawancara langsung dengan pengguna jasa. Hasil evaluasi selanjutnya akan menjadi bahan pertimbangan tindak lanjut dari pengaduan masyarakat.

BAB IV PENUTUP

Demikian laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) terhadap pelayanan publik pada Balai Embrio Ternak (BET) Cipelang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BET Cipelang. Besar harapan kami dengan disusunnya laporan ini akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi kami dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada BET Cipelang dimasa yang akan datang.