

LAPORAN DUMAS

TAHUN 2023



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 Ternak (BET) Tahun 2023. Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggung jawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Balai dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Balai Embrio Ternak selama tahun 2023 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 yang diterima pada tahun 2023.

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, Desember 2023

Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat
Balai Embrio Ternak



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

TAHUN 2023

sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022

tentang

Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian

“Kualitas adalah Prioritas”

Bogor, Desember 2023

Plt. Kepala Balai Embrio Ternak



Ir. Enzo Diany, M.P.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	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. Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	3
2.2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	3
2.3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat	5
2.4. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat	6
BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI	8
3.1. Pemantauan.....	8
3.2. Evaluasi	8
BAB IV PENUTUP	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Pengaduan Masyarakat ke BET.....	5
Gambar 2 Prosedur Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang melalui WBS	5
Gambar 3 Prosedur Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang melalui LAPOR.....	6

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

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 7 tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian mengamanatkan agar Unit Pelaksana Teknis (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 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menyatakan dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik mengintegrasikan dengan

aplikasi SP4N-LAPOR! (Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional).

1. 2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

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

b. Tujuan

Laporan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di BET dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat (Dumas).
2. Sebagai wahana aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan sekaligus pengaduan terhadap pelayanan 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, SMS, Telepon, email atau saluran pengaduan masyarakat lainnya seperti KALDU EMAS, *Whistleblowing System*, Lapor.go.id, dan aplikasi SP4N-LAPOR!.

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan operasional BET dilaksanakan dengan berasaskan pada nilai-nilai komitmen, keteladanan, profesionalisme, integritas dan disiplin. Komitmen adalah nilai-nilai pada setiap pegawai BET berupa keteguhan hati untuk menepati janji dan mewujudkan visi, misi, nilai dan makna kerja. Keteladanan adalah nilai-nilai setiap pegawai BET 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 yang terampil, handal dan sangat bertanggungjawab dalam menjalankan profesinya sebagai PNS. Integritas adalah nilai-nilai setiap pegawai BET yang selalu konsisten dalam setiap perkataan dan perbuatan. Disiplin adalah nilai-nilai setiap pegawai BET berupa sikap selalu taat pada aturan, norma dan prinsip-prinsip tertentu serta mengikuti jadwal dan sistem kerja yang sudah terencana.

Prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan operasional BET dilaksanakan dengan prinsip responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. BET sebagai unit kerja yang menangani pelayanan publik, hubungan masyarakat, atau evaluasi dan pelaporan menyelenggarakan fungsi sebagai UPP-Dumas Tingkat UKPP sesuai Permentan nomor 7 tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.

2.2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

BET Cipelang sebagai UKPP sesuai dengan Permentan nomor 7 tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian mempunyai tugas:

1. Menerima dan mencatat Dumas yang diterima selain melalui aplikasi KALDU EMAS;
2. Melakukan verifikasi kelengkapan laporan Dumas;
3. Melakukan input data Dumas yang telah dilengkapi bukti dukung ke dalam aplikasi KALDU EMAS;
4. Menelaah dan melakukan pemberian kategori materi Dumas;
5. Menyampaikan materi Dumas kepada penyelenggara Pelayanan Publik terkait Dumas Tidak Berkadar Pengawasan;
6. Melaksanakan pemantauan penyelesaian Dumas Tidak Berkadar Pengawasan;

7. Memberikan informasi kepada Pelapor Dumas terhadap status Dumas yang dalam proses telaah, proses penanganan, atau telah selesai diproses;
8. Menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan Dumas setiap bulan kepada pimpinan unit kerja;
9. Melakukan evaluasi dan tindak lanjut hasil evaluasi pengelolaan Dumas;
10. Mendokumentasikan pengelolaan Dumas; dan
11. Melaksanakan koordinasi pengelolaan Dumas.

Petugas pelaksana pengelolaan pengaduan masyarakat di BET, ditunjuk oleh Kepala Balai melalui Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 00045/Kpts/OT.080/F21.1/01/2023 tanggal 02 Januari 2023 tentang Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2023. Tim Pengelola Saran/Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas:

1. Penanggung Jawab:

Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat di lingkup BET Cipelang

2. Ketua

- a) Merencanakan, mengorganisir dan mengontrol pelaksanaan kegiatan pengaduan masyarakat.
- b) Menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum dan *stake holder*.
- c) Menanggapi pengaduan pelayanan dari masyarakat, badan hukum dan *stake holder*.
- d) Menyampaikan laporan secara berkala kepada pimpinan
- e) Bertanggungjawab atas penanganan pengaduan

3. Sekretaris

- a) Menyiapkan rekapitulasi pengaduan masyarakat
- b) Menyiapkan SOP Pengaduan Masyarakat
- c) Menyiapkan dan membuat laporan pengaduan masyarakat

4. Anggota

- a) Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dukung penyiapan kebijakan pengaduan masyarakat lingkup BET Cipelang
- b) Membuat SOP Pengaduan Masyarakat
- c) Melakukan pengadministrasian pengaduan masyarakat
- d) Menangani pengaduan Masyarakat

2.3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat

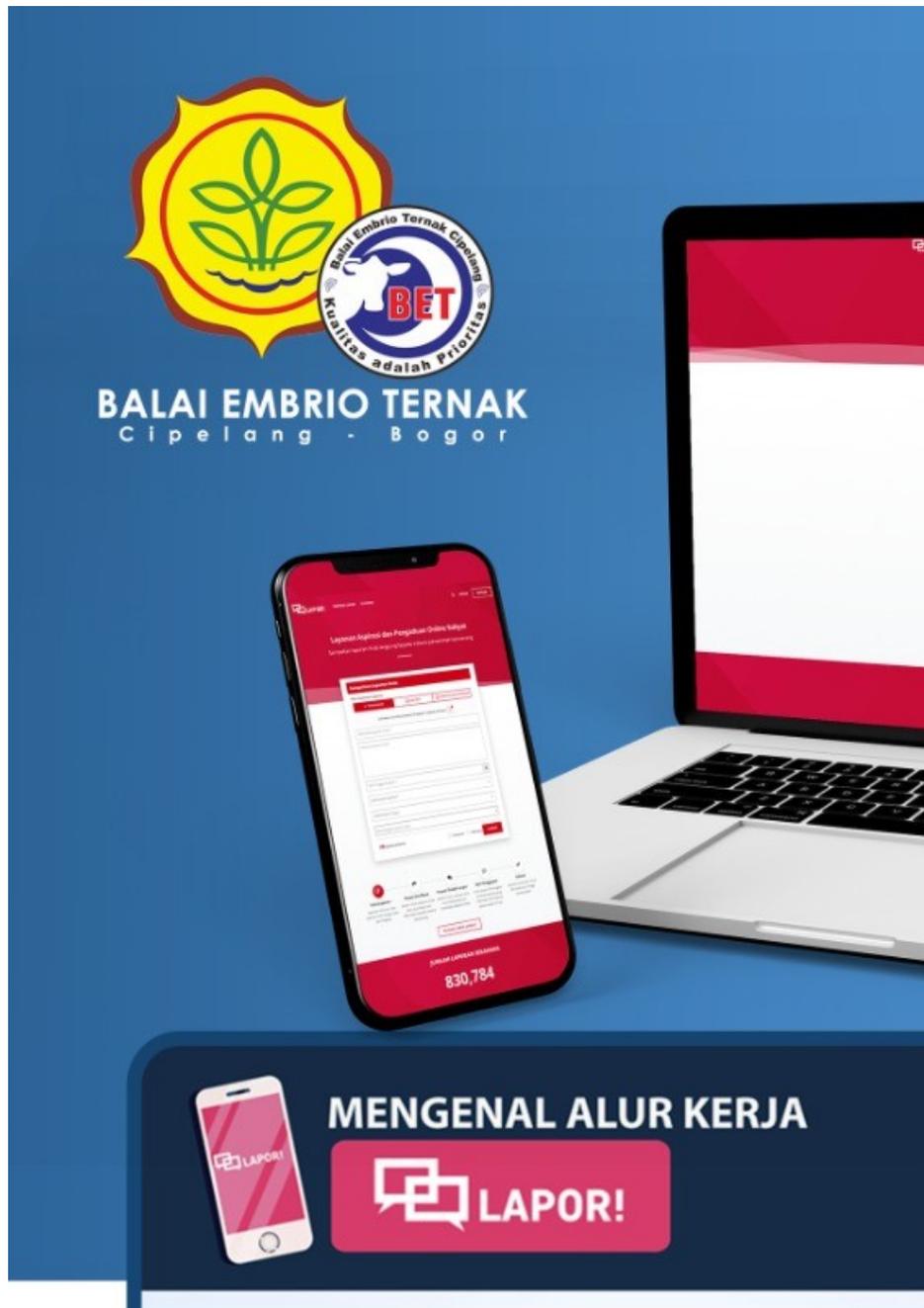
Balai Embrio Ternak memiliki beberapa mekanisme pengaduan masyarakat yang diumumkan di website BET dengan url : <https://betcipelang.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-detail/31>.



Gambar 1 Alur Pengaduan Masyarakat ke BET



Gambar 2 Prosedur Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang melalui WBS



Gambar 3 Prosedur Pengaduan Penyalahgunaan Wewenang melalui LAPOR

2.4. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil pemantauan pelayanan pengaduan masyarakat selama tahun 2023 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang ditujukan terhadap pelayanan Balai Embrio Ternak. 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 tahun 2023 tidak ada laporan pengaduan masyarakat yang ditujukan ke Balai Embrio Ternak. 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 kanal pengaduan yang disediakan, pemantauan pengaduan melalui Siscobeti, 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 masuk akan segera ditindaklanjuti oleh tim pengelola DUMAS untuk segera diselesaikan permasalahan yang ada dengan berkoordinasi dengan bagian terkait.

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. Berdasarkan laporan bulanan terhadap pemantauan pengaduan masyarakat, maka pengelolaan pengaduan masyarakat di BET saat ini dilakukan dengan memanfaatkan kanal pengaduan yang ada dan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB IV PENUTUP

Demikian laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) terhadap pelayanan publik pada Balai Embrio Ternak (BET) ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BET. 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 dimasa yang akan datang.