

LAPORAN DUMAS

PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025



BALAI EMBRIO TERNAK
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) semester I tahun 2025. 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 semester I tahun 2025 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 semester I tahun 2025.

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, Juli 2025

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 SEMESTER I TAHUN 2025

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, Juli 2025

Kepala Balai Embrio Ternak



Deasy Zamanti, S.Pt., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	iv
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	7
2.1. Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	7
2.2. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	7
2.3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat	11
BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI	12
3.1. Pemantauan	Error! Bookmark not defined.
3.2. Evaluasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	13

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) dan pengendalian gratifikasi di Balai Embrio Ternak adalah untuk mengetahui pengaduan masyarakat dan mengevaluasi kegiatan pengendalian gratifikasi yang telah dilakukan oleh tim UPG (Unit Pengendalian Gratifikasi), serta sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut perbaikan terhadap pengelolaan pengendalian gratifikasi yang telah dilaksanakan oleh 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. Menilai dan mengevaluasi kegiatan pengendalian gratifikasi yang telah dilakukan oleh tim UPG (Unit Pengendalian Gratifikasi) sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut perbaikan terhadap pengelolaan pengendalian gratifikasi yang telah dilaksanakan oleh BET.
3. 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.

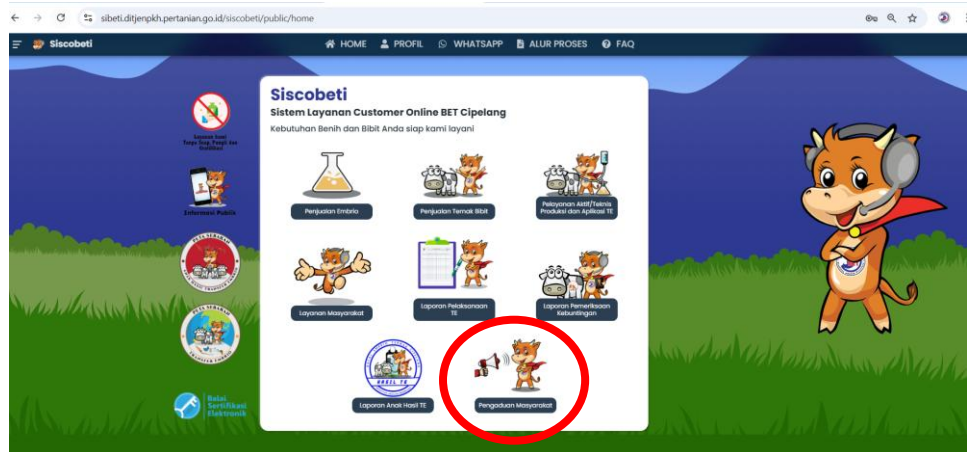
1. 3. Ruang Lingkup

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 melalui SISCOBETI, SMS, *whatsapp official*, email atau saluran pengaduan masyarakat lainnya seperti KALDU EMAS, *Whistleblowing System*, *Lapor.go.id*, dan aplikasi SP4N-LAPOR!.

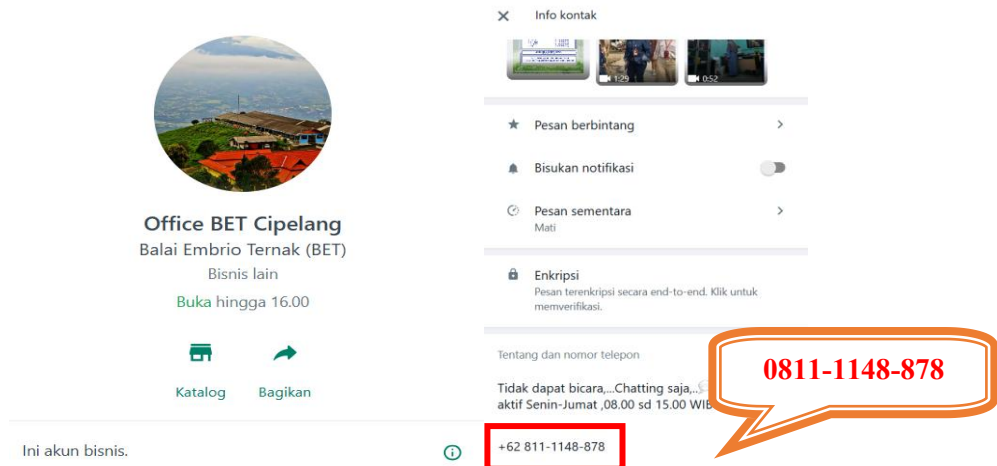
1. 4. Media dan Sarana Pengaduan

Terdapat beberapa pengaduan Masyarakat pada Siscobeti

1. Menu Pengaduan Masyarakat pada Siscobeti



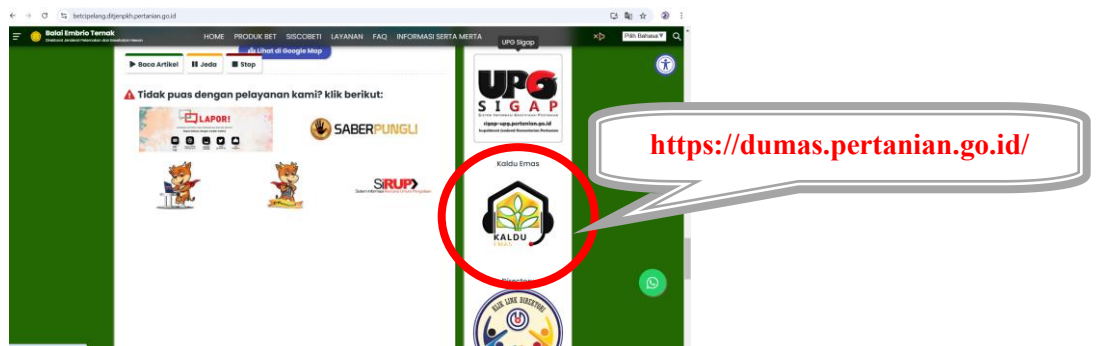
2. WA Official



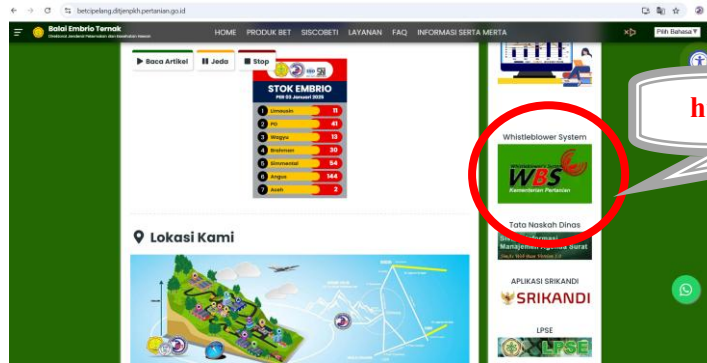
3. E-mail



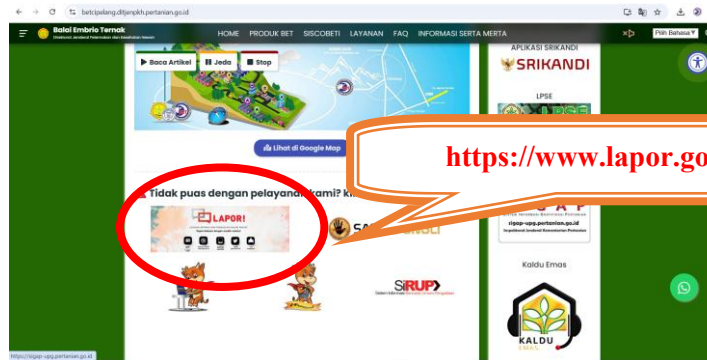
4. Kaldu Emas



5. Whistle blowing system (WBS)



6. SP4N LAPOR



7. Tatap muka

Pengaduan dapat disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan di Alamat : Jl. KH. Halimi No 09 Pasir Pogor, Kp. Pasir Pogor, Ds. Cipelang, Kec. Cijeruk, Kab. Bogor, Jawa Barat, Kode Pos : 16740.

8. Surat

Surat ditujukan ke Alamat : Jl. KH. Halimi No 09 Pasir Pogor, Kp. Pasir Pogor, Ds. Cipelang, Kec. Cijeruk, Kab. Bogor, Jawa Barat, Kode Pos : 16740.

9. Kotak Pengaduan

Pengaduan tertulis disampaikan dapat disampaikan secara tertulis dan dimasukkan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di ruang tamu Balai Embrio Ternak di Alamat: Jl. KH. Halimi No 09 Pasir Pogor, Kp. Pasir Pogor, Ds. Cipelang, Kec. Cijeruk, Kab. Bogor, Jawa Barat, Kode Pos: 16740.

10. Melalui semua system kanal media social BET

Facebook : @BETCipelang
<https://www.facebook.com/HumasBETCipelang>

X : @BETCipelang
<https://x.com/BETCipelang>

Instagram : balaiembrioternak
<https://www.instagram.com/balaiembrioternak/>

Youtube : @betcipelang
<https://www.youtube.com/@betcipelang>

Tiktok : @betcipelanng
<https://www.tiktok.com/@betcipelang>

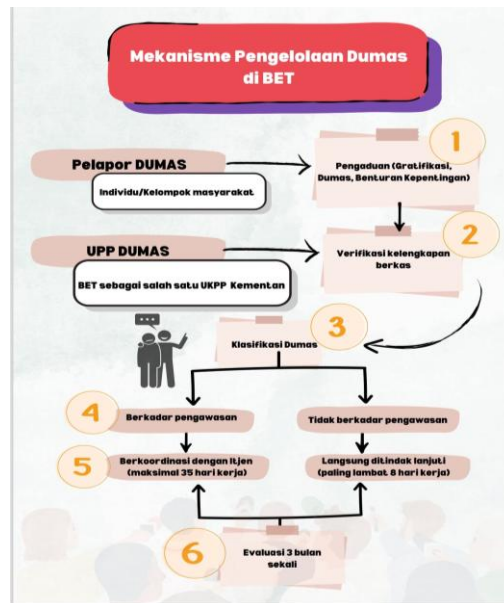
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

1. PENGADUAN MASYARAKAT

1. 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. 3. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

BET 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 00010/Kpts/OT.080/F.2.D/01/2025 tanggal 02 Januari 2025 tentang Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat DAN Pengelola Pengaduan Menggunakan Aplikasi

SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) pada Balai Embrio Ternak. 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 Balai Embrio Ternak.

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
- d) Melakukan pengelola pengaduan menggunakan aplikasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional).

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



Dumas disampaikan oleh pelapor Dumas melalui pengelolaan Dumas, dilengkapi dengan informasi paling kurang terdiri atas:

- a. Nama, Alamat lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor telepon.
 - b. Materi Dumas
 - c. Bukti pendukung Dumas
1. Dumas yang dinyatakan lengkap berdasarkan hasil verifikasi : Ditanggapi oleh pengelola Dumas dalam jangka waktu paling lambat 14 hari kerja setelah Dumas diterima pengelola Dumas.
 2. Dumas yang dinyatakan tidak lengkap : Berdasarkan verifikasi, disampaikan Kembali kepada pelapor Dumas untuk dilengkapi dalam jangka waktu paling lambat 10 hari kerja sejak Dumas diterima pengelola Dumas. Jika dalam waktu yang ditetapkan berkas laporan Dumas tidak dilengkapi, laporan Dumas dianggap dicabut.

Dumas yang lengkap diklasifikasikan menjadi 2:

1. Dumas tidak berkadar pengawasan pemantauan penyelesaian paling lambat 8 (delapan) hari: dapat langsung ditindaklanjuti oleh pengelola Dumas pada UPP Dumas Tingkat UKPP maupun UPP Dumas Tingkat Unit Kerja Eselon I.
2. Dumas berkadar pengawasan : pemantauan penyelesaian Dumas paling lambat 35 hari sebelum batas waktu penyelesaian Dumas berakhir.

Dumas berindikasi tindak pidana korupsi :

- Ditangani secara khusus melalui WBS yang terintegrasi dengan KPK.
- Dilaksanakan sesuai dengan panduan teknis yang ditetapkan oleh Inspektur Jenderal.

Evaluasi dilakukan setiap 3 bulan.

3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat

Rekapitulasi pengaduan Masyarakat terkait pelayanan di BET semester 1 tahun 2025 ditampilkan dalam Tabel di bawah ini.

No	Bulan	Uraian	Tanggal Pengaduan	Tanggal Penyelesaian	Pelapor	Saran/Masukan penyelesaian masalah	Tanggapan	Kategori Penanganan Masalah	Tindak Lanjut Laporan
1	Januari	Nihil							
2	Februari	Nihil							
3	Maret	Nihil							
4	April	Nihil							
5	Mei	Nihil							
6	Juni	Nihil							

Pada periode Semester I Tahun 2025, Balai Embrio Ternak tidak menerima pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kanal pengaduan yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta mendapatkan respon positif dari masyarakat. Meskipun demikian, Balai Embrio Ternak tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempertahankan keterbukaan terhadap setiap masukan atau pengaduan yang mungkin timbul di masa mendatang. 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, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT

3.1. Pemantauan Pengaduan Masyarakat

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 Pengaduan Masyarakat

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.

3.3. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Walaupun pada Semester I Tahun 2025 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk, Balai Embrio Ternak tetap melakukan langkah-langkah tindak lanjut sebagai bentuk upaya pencegahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Meningkatkan sosialisasi kanal pengaduan masyarakat melalui media sosial, website, dan papan informasi agar masyarakat mengetahui mekanisme penyampaian pengaduan.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi internal secara berkala.

BAB IV PENUTUP

Demikian laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) dan pengendalian gartifikasi 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.