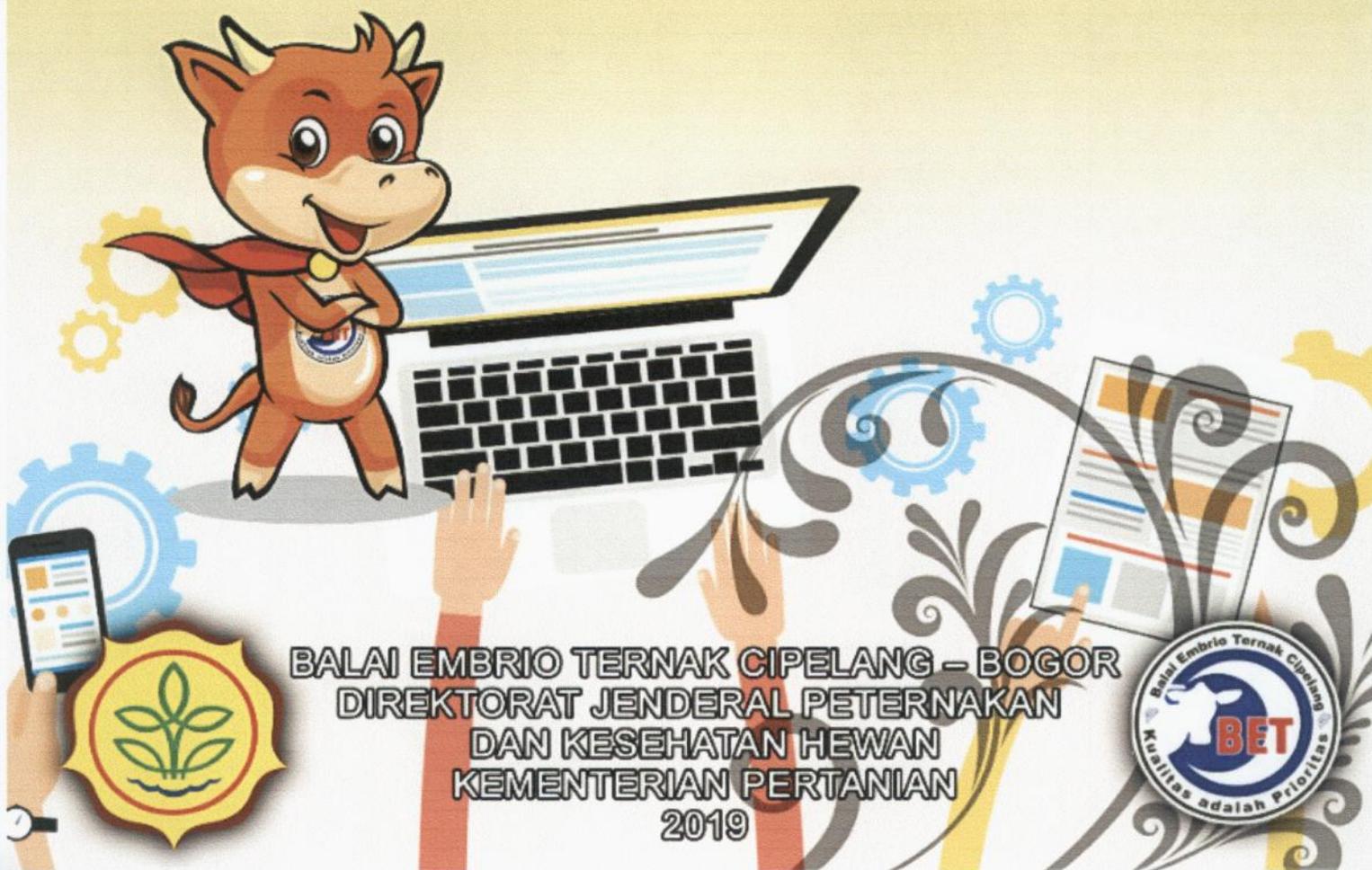


Laporan Pengaduan Masyarakat

Tahun 2019



BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG – BOGOR
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN
DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas limpahan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Embrio Ternak (BET) Cipelang Tahun 2019. 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 2019 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 sepanjang tahun 2019.

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 2020

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 TAHUN 2019

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 2020

Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	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.....	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.....	7
3.1. Pemantauan.....	7
3.2. Evaluasi.....	7
BAB IV PENUTUP.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Dumas.....	9
Lampiran 2. Formulir Tanggapan Pengaduan Masyarakat.....	10
Lampiran 3. Pemantauan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	11

BAB I PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut DUMAS adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan keluhan, saran atau kritik kepada aparaturnya pemerintah, dalam hal ini kepada Balai Embrio Ternak (BET) Cipelang. 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 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 aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparaturnya 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 (aparaturnya) 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 BET Cipelang.

b. Tujuan

Laporan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di BET Cipelang dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat (Dumas).
- b. 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 Cipelang, SMS, Telepon maupun email.

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Asas, Prinsip Dasar Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan operasional BET Cipelang dilaksanakan dengan berdasarkan 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 sebagai 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 7/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, kerusakan 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 00045/Kpts/OT.210/F2.I/01/2019 tanggal 02 Januari 2019 tentang Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat pada Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2019. 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.

Anda tidak puas dengan layanan kami?

Sampaikan pengaduan anda dengan cara bijak
WA 081111 48878



*Apabila dalam waktu 30 hari kerja terhitung sejak dumas diterima, pelapor tidak melengkapi materi dumas, pelapor dianggap mencabut dumas

2.3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat

Rekapitulasi pengaduan masyarakat terkait pelayanan di BET Cipelang tahun 2019 ditampilkan dalam Tabel 1.

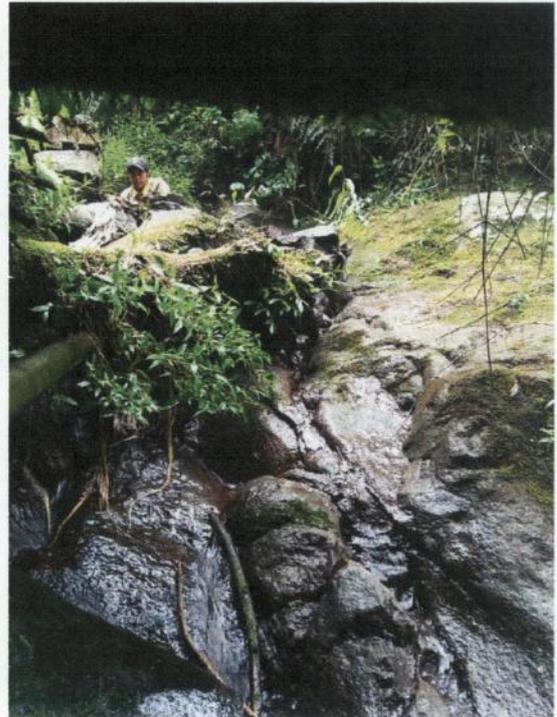
Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang Tahun 2019

No	Uraian	Tanggal Pengaduan	Tanggal Penyelesaian	Pelapor	Saran/Masukan penyelesaian masalah	Tanggapan	Kategori Penanganan Masalah
1	Sarana kurang memuaskan karena air untuk keperluan mandi keruh	20 Maret 2019	20 Maret 2019	Pelapor 1 (peserta pelatihan)	Agar dipasang saringan air	Sudah terdapat alat penyaringan di bak-bak penampungan air di BET tetapi apabila debit air terlalu besar (umumnya di musim hujan dengan curah hujan tinggi) saringan tidak berfungsi dengan maksimal sehingga air yang berasal dari gunung tidak tersaring dengan baik. Selain itu, kondisi pipa berada di lereng gunung yang terjal menyebabkan partikel tanah ikut masuk ke saluran air. Telah direncanakan untuk dibangun pipanisasi baru untuk jaringan perumahan, kantor, dan mess.	1

Selama tahun 2019 terdapat satu laporan pengaduan masyarakat yang termasuk dalam kategori penanganan masalah 1. Curah hujan di wilayah BET pada bulan Maret 2019 menyebabkan debit air yang melalui saluran-saluran air terlalu besar. Debit air yang besar menyebabkan saringan air tidak berfungsi dengan baik sehingga air yang berasal dari mata air gunung Salak tidak dapat tersaring dengan baik. Kejadian ini termasuk *force major* karena kejadian tersebut tidak dapat dikendalikan oleh manusia. BET Cipelang dalam menanggulangi hal tersebut telah melakukan revitalisasi saluran air berupa perbaikan dan penambahan pipa menuju kantor, mess, dan perumahan BET.

Berdasarkan laporan pengaduan yang diterima selama tahun 2019, pelapor pada umumnya bisa menerima penjelasan yang kami berikan atas aduan yang mereka sampaikan. Formulir pengaduan (Lampiran 1), tanggapan pengaduan masyarakat (lampiran 2), dan pemantauan hasil tindak lanjut perbaikan kegiatan dumas terlampir (lampiran 3).

Gambar revitalisasi saluran air di BET Cipelang:



BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI

3.1. Pemantauan

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 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 di masa yang akan datang.

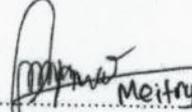
	BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG	Nomor : /TU/01/2014
		Tanggal efektif : 02 Jan 2014
	FORMULIR DUMAS	Tanggal Revisi : 0
		Halaman : 1 dari 1

Kepada :
 yth. Kasubbag Tata Usaha
 di Bet Cipelang

Yang bertanda tangan dibawah ini:

- Nama:
Meitry Cahyaningrum
- Alamat lengkap:
Karanganyar RT/EW 001/004, Desa Karanganyar, Kecamatan
Gandrungmanan, Kabupaten Cilacap
- Nomor Induk Kependudukan:
330.11045050.8003
- Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan:
 * Sarana prasarana kurang memadai
 - air di mes. kerub, berwarna coklat, sehingga tidak layak
 - dipakai Mentari
- Sumbangan pikiran/ saran/ gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:
 - agar dibekalkan saringan air

20 Maret / / 2019
 Pelapor


 (.....) Meitry C.
 Nama dan Tanda Tangan

*CATATAN ;
 Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung dumas

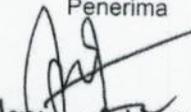
	BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG	Nomor /TU/01/2014
		Tanggal efektif : 02 Jan 2014
	FORMULIR TANGGAPAN PENGADUAN MASYARAKAT	Tanggal Revisi : 0
		Halaman : 1 dari 1

Tanggal Dumas : 20 Maret 2019
 Nomor : 01/Dumas/03/2019

Berilah tanda silang (X) pada sasaran dumas yang digunakan

Dumas Langsung	Kotak Dumas	Telefon atau Faksimili	Kotak Pos 485	SMS	Email	Website
X						

Nama Pelapor	Alamat	Nomor Induk Kependudukan
Meitry Cahyaningrum	Karanganyar RT/RW 001/004, Kecamatan Gandrungmangu, Kaupaten Cilacap	330110450598003
Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan	Sumbangan / pikiran / saran / gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan	Unit Kerja yang diadakan
Sarana Prasarana kurang memuaskan, air di mess keruh, berwarna coklat sehingga tidak layak untuk mandi	Agar adakan penyaring air, supaya air yang ke kamar mandi jernih dan layak untuk mandi	BET Cipelang

Penerima

 (.....Mimin Setyaningrum.....)
 Nama dan Tanda Tangan

Alamat : Kotak Pos 485 Bogor 16004 Telp. 0251-8211555, 8211988, Fax 0251-8211555

http : //www.balaiembrioternak.info

Laman : embrio@betcipelang.info/bet.cipelang@pertanian.go.id



BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG

PEMANTAUAN HASIL TINDAK LANJUT PERBAIKAN KEGIATAN DUMAS

Nomor :
/HM/12/2016
Tanggal efektif : 01 Des
2016

Tanggal Revisi : 0

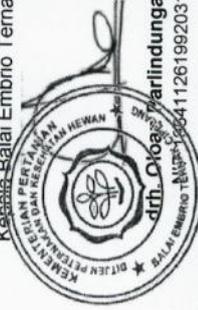
Halaman : 1 dari 1

PERIODE : Tahun 2019

No	Permasalahan	Tanggal Pengaduan	Tanggal Tanggapan	Pelapor	Saran/Masukan penyelesaian masalah	Penanggung jawab	Tindakan	Hasil Pemantauan *)	Keterangan
1	Sarana Prasarana kurang, memuaskan, air di mess keruh, berwarna coklat sehingga tidak layak untuk mandi	20-Mar-19	20-Mar-19	Meitry Cahyaningrum	Agar adakan penyaring air, supaya air yang ke kamar mandi jernih dan layak untuk mandi	Bagian Umum	Dilakukan revitalisasi saluran air berupa perbaikan dan pemasangan pipa saluran air	BAIK- sudah dilakukan perbaikan dan pemasangan pipa saluran air	Pengaduan sudah selesai ditindaklanjuti

*) Hasil Pemantauan : BAIK-SEDANG-KURANG

Bogor, 2019
Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang



Alamat : Kotak Pos 485 Bogor 16004 Telp. 0251-8211555, 8211988, Fax 0251-8211555
http : //www.betcipelang.dijennak.pertanian.go.id
email : bet.cipelang@pertanian.go.id