

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
(DUMAS)
BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG
TAHUN 2018**

**Pengaduan
Masyarakat**



**Pengaduan
Masyarakat**



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



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2018.

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. Selama semester I tahun 2018, Balai Embrio Ternak 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 Januari s/d Juni tahun 2018.

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 2019

Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang,



drh Oloan Parlindungan, MP.
NIP. 19641126 199203 1 001

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Kata Pengantar..... | i |
| Daftar Isi..... | ii |
| Daftar Tabel..... | iii |
| Daftar Lampiran..... | iv |
| I Pendahuluan..... | 1 |
| a. Latar Belakang..... | 1 |
| b. Maksud dan Tujuan..... | 1 |
| c. Ruang Lingkup..... | 2 |
| II Pengelolaan Pengaduan Masyarakat..... | 3 |
| a. Asas, Prinsip Dasar Pengelolaan Pengaduan Masyarakat..... | 3 |
| b. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat..... | 3 |
| c. Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat..... | 4 |
| III Monitoring dan Evaluasi..... | 7 |
| a. Monitoring..... | 7 |
| b. Evaluasi..... | 7 |
| IV Penutup..... | 8 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang semester 2/ Tahun 2018..... | 4 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Formulir Dumas..... | 7 |
| Lampiran 2. Formulir Tanggapan Pengaduan Masyarakat..... | 8 |
| Lampiran 3. Pemantauan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat..... | 9 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 tanggapan secara baik dan benar. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan peran serta masyarakat sekaligus sebagai bahan perbaikan atas kinerja BET Cipelang.

Dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan /OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian, diamanatkan agar UPT selaku UKKP pengaduan Masyarakat Balai Embrio Ternak 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 sector ekonomi, investasi barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya terhadap masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di Balai Embrio Ternak Cipelang dimaksudkan untuk mengetahui pengaduan masyarakat terhadap kinerja BET Cipelang.

2. Tujuan

- a. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan public 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.

C. 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

A. Asas, Prinsip Dasar Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan operasional BET Cipelang dilaksanakan dengan berazaskan 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 transparansi, akuntabilitas, obyektifitas, responsibilitas, non diskriminatif dan berkeadilan.

Transparansi adalah keterbukaan sistem pemantauan dan evaluasi serta pengawasan oleh masyarakat. Akuntabilitas adalah pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Obyektifitas adalah data, informasi, situasi sesuai dengan kondisi aktual yang terjadi. Azas non diskriminatif adalah tidak membedakan perlakuan terhadap masyarakat.

B. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Petugas pelaksana pengelolaan pengaduan masyarakat di BET Cipelang, ditunjuk oleh Kepala Balai melalui Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 03038/OT.210/F2.I/01/2018 tanggal 03 Januari 2018 tentang Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat pada Balai Embrio Ternak Cipelang 2018. 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

C. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat

Pada tahun 2018 ada beberapa saran dan satu pengaduan masyarakat terkait BET Cipelang

Beberapa saran dari pengguna layanan di BET Cipelang diantaranya adalah :

1. Agar disediakan tempat sampah besar untuk menampung sampah dari masing-masing ruangan.
2. Agar dipasang penguat sinyal di BET Cipelang.

Dari saran tersebut telah ditindaklanjuti berupa pembelian tempat sampah besar untuk menampung sampah dari tiap-tiap ruangan dan koordinasi dengan provider (Telkom). Sehubungan dengan topografi BET yang berjurang-jurang dan berbukit-bukit maka belum bisa dilakukan pemasangan penguat sinyal di BET Cipelang.

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang Tahun 2018

| No | Permasalahan | Tanggal Pengaduan | Tanggal Tanggapan | Pelapor | Saran/masukan penyelesaian | Penanggung jawab | Tindakan |
|----|--|-------------------|-------------------|---------|---|------------------|--|
| 1 | Tidak ada petunjuk jalan arah dari Bogor ke BET Cipelang, sehingga tamu tersesat sampai caringin | 19-Jan-18 | 19-Jan-18 | Efiana | Agar dipasang petunjuk jalan dari Bogor ke BET Cipelang | Bagian Umum | Menjelaskan kepada pelapor bahwa BET Cipelang akan berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan kota bogor dan kabupaten bogor terkait |

Dari laporan pengaduan yang kami terima selama Tahun 2018, pelapor pada umumnya bisa menerima penjelasan yang kami berikan atas aduan yang mereka sampaikan. Formulir pengaduan (Lampiran 1), Tanggapan pengaduan masyarakat (lampiran 2) Pemantauan hasil tindak lanjut perbaikan kegiatan dumas terlampir (lampiran 3).

Gambar tempat sampah

Tempat Sampah Kecil



Tempat sampah besar untuk penampung



Gambar penunjuk jalan



BAB III

MONITORING DAN EVALUASI

A. MONITORING

Monitoring kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan triwulan sekali. Tim Pengaduan Masyarakat yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan Kepala Balai, melakukan monitoring kegiatan ini dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan pengguna jasa, monitoring melalui kotak pengaduan yang disediakan, monitoring pengaduan melalui kuisioner IKM, melalui Media Sosial (FB, Twitter, WA, IG dan email) yang masuk. Hasil monitoring akan direkap dalam laporan dan akan dilakukan evaluasi serta tindak lanjut sebagai bahan acuan kerja berikutnya. Terhadap pengaduan yang sudah masuk dan ditanggapi oleh masing-masing seksi dilakukan monitoring oleh Manajer Layanan.

B. EVALUASI

Evaluasi kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan hasil monitoring triwulan dan monitoring seketika yang diperoleh berdasarkan pengamatan atau wawancara langsung dengan pengguna jasa. Tahun 2018 terdapat 2 saran dan satu pengaduan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa:

1. Pengelolaan pengaduan di BET Cipelang terkelola dengan baik.
2. Pengaduan dan saran dari masyarakat dipergunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

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