

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT  
(DUMAS)  
BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG  
TAHUN 2017**

**Pengaduan  
Masyarakat**



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





## KATA PENGANTAR

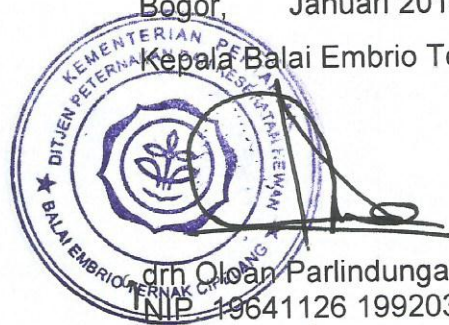
Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Balai Embrio Ternak Cipelang Tahun 2017.

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 tahun 2017, 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 sepanjang tahun 2017.

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 2018

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.....                             | 5       |
| a. Monitoring.....   | 5       |
| b. Evaluasi.....   | 5       |
| IV Penutup.....  | 6       |

## DAFTAR TABEL

|   |              |
|---|--------------|
| Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang periode Tahun 2017..... | Halaman<br>4 |
|---|--------------|

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Formulir Dumas.....                                      | 7       |
| Lampiran 2. Formulir Tanggapan Pengaduan Masyarakat.....             | 9       |
| Lampiran 3. Pemantauan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat..... | 11      |



# 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

### PENGLOLAAN 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/01/2017 tanggal 03 Januari 2017 tentang Tim Pengelolaan



Saran/Pengaduan Masyarakat pada Balai Embrio Ternak Cipelang 2017. 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 2017 ada beberapa pengaduan masyarakat terkait BET Cipelang

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang periode Tahun 2017

| No | Permasalahan   | Tanggal Pengaduan | Tanggal Tanggapan | Pelapor           | Saran/Masukan penyelesaian masalah  | Penanggung jawab | Tindakan   |
|----|--|-------------------|-------------------|-------------------|---|------------------|--|
| 1  | Peralatan mess untuk mahasiswa tidak lengkap dan wifi tidak tersedia di lingkungan mess  | 24-Jan-17         | 24-Jan-17         | Ozalia Zulfa      | Agar dilengkapi fasilitas mess untuk mahasiswa dan setiap gang disediakan wifi                    | Bagian Umum      | Menjelaskan kepada pengguna mess mengenai fasilitas mess mahasiswa dan wifi di lingkungan BET  |
| 2  | Petugas pelayanan tidak di tempat  | 25-Jan-17         | 25-Jan-17         | Nia Handayani     | Agar ada petugas pengganti sehingga apabila petugas layanan tidak ditempat adan yang menggantikan | Bagian Umum      | Menanyakan kepada pengguna jam berapa petugas pelayanan tidak berada ditempat dan mensosialisasikan kepada pengguna mengenai jam buka, jam tutup dan jam istirahat |
| 3  | Petugas tidak selalu berada di tempatnya, ada waktu-waktu petugas tidak berada di tempat | 29-Jan-17         | 29-Jan-17         | Rully Faturrahman | Ada petugas lain yang menggantikannya   | Bagian Umum      | Menanyakan kepada pengguna jam berapa petugas pelayanan tidak berada ditempat dan mensosialisasikan kepada pengguna mengenai jam buka, jam tutup dan jam istirahat |

Dari laporan pengaduan yang kami terima selama Tahun 2017, mereka 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).

## **BAB III**

### **MONITORING DAN EVALUASI**

#### **A. MONITORING**

Monitoring kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setiap hari. Manajer layanan yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan Kepala Balai, melakukan monitoring kegiatan ini dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan pengguna jasa, monitoring melalui kontrak pengaduan yang disediakan, monitoring pengaduan melalui buku tamu, melalui WA dan email yang masuk. Hasil monitoring 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 monitoring oleh Manajer Layanan.

#### **B. EVALUASI**

Evaluasi kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan hasil monitoring bulanan dan monitoring 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 public pada Balai Embrio Ternak (BET) Cipelang ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan public 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.



BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG

PEMANTAUAN HASIL TINDAK LANJUT PERBAIKAN KEGIATAN DUMAS



Nomor :  
/HM/12/2016

Tanggal efektif : 01 Des  
2016

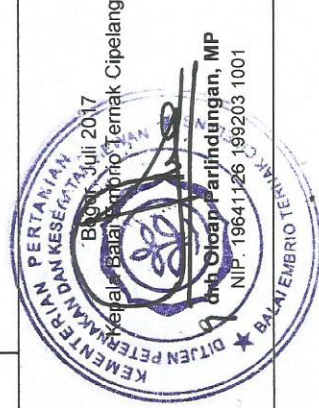
Tanggal Revisi : 0


Halaman : 1 dari 1

PERIODE : Semester 1

| No | Permasalahan   | Pelapor           | Saran/Masukan penyelesaian masalah   | Penanggung jawab | Tindakan   | Hasil Pemantauan *)  | Keterangan |
|----|--|-------------------|--|------------------|--|--|------------|
| 1  | Peralatan mess untuk mahasiswa tidak lengkap dan wifi tidak tersedia di lingkungan mess  | Ozalia Zulfa      | Agar dilengkapi fasilitas mess untuk mahasiswa dan setiap gang disediakan wifi                   | Bagian Umum      | Menjelaskan kepada pengguna mess mengenai fasilitas mess mahasiswa dan wifi di lingkungan BET  | BAIK- sudah dilakukan penjelasan kepada pengguna mess dengan hasil, pengguna jalan merasa puas atas penjelasan petugas BET   |            |
| 2  | Petugas pelayanan tidak di tempat  | Nia Handayani     | Agar ada petugas pengganti sehingga apabila petugas layanan tidak ditempat ada yang menggantikan | Bagian Umum      | Menanyakan kepada pengguna jam berapa petugas pelayanan tidak berada ditempat dan mensosialisasikan kepada pengguna mengenai jam buka, jam tutup dan jam istirahat | BAIK-sudah dilakukan penjelasan kepada pengguna layanan dan sudah dilakukan koordinasi dan sosialisasi ke petugas pelayanan mengenai SOP penerimaan tamu. Pengguna merasa puas |            |
| 3  | Petugas tidak selalu berada di tempatnya, ada waktu-waktu petugas tidak berada di tempat | Rully Faturrahman | Ada petugas lain yang menggantikannya  | Bagian Umum      | Menanyakan kepada pengguna jam berapa petugas pelayanan tidak berada ditempat dan mensosialisasikan kepada pengguna mengenai jam buka, jam tutup dan jam istirahat | BAIK-sudah dilakukan penjelasan kepada pengguna layanan dan sudah dilakukan koordinasi dan sosialisasi ke petugas pelayanan mengenai SOP penerimaan tamu. Pengguna merasa puas |            |

\*) Hasil Pemantauan : BAIK-SEDANG-KURANG



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

Kepada :  
Yth Balai Embrio Ternak  
Di Tempat

.....

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama:

Rully Faturahman

.....

2. Alamat lengkap:

Kp. Pasirdatan Kec. Cidahu Sukabumi

.....

.....

3. Nomor Induk Kependudukan:

3202172206960002

4. Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan:

- Petugas tidak selalu berada ditempatnya, ada waktu-waktu tertentu petugas tidak berada ditempat

.....

.....

5. Sumbangan pikiran/ saran/ gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:

- Ada petugas lain yang menggantikannya

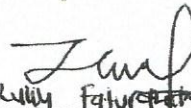
.....

.....

.....

29 Januari 2017


Pelapor

  
(Rully Faturahman)  
Nama dan Tanda Tangan

\*CATATAN ;

Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung dumas



|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  | <b>BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG</b>                 | Nomor<br>/TU/01/2014          |
|   |   | Tanggal efektif : 02 Jan 2014 |
|   | <b>FORMULIR TANNGGAPAN PENGADUAN<br/>MASYARAKAT</b> | Tanggal Revisi : 0            |
|   |   | Halaman : 1 dari 1            |

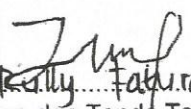
Tanggal Dumas : 29 Januari 2017  
 Nomor : 003

Berilah tanda silang (X) pada sasaran dumas yang digunakan


| Dumas<br>Langsung | Kotak<br>Dumas | Telefon atau<br>Faksimili | Kotak Pos<br>485 | SMS | Email | Website |
|-------------------|----------------|---------------------------|------------------|-----|-------|---------|
| x                 |                |                           |                  |     |       |         |

| Nama Pelapor   | Alamat  | Nomor Induk Kependudukan     |
|--|---|------------------------------|
| Ruly Faturrahman   | Kp. Pasirdoton, RT RW 001/001, Ds. Pasirdoton, Kec. Cidahu, Kab. Sukabumi             | 3202172206960002             |
| Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan                                    | Sumbangan / pikiran / saran / gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan | Unit Kerja yang diadukan     |
| - Petugas tidak selalu berada ditempat, ada waktu-waktu tertentu petugas tiak berada di tempat | - Ada petugas lain yang menggantikannya   | Balai Embrio Ternak Cipelang |

Penerima

  
 (.....Ruly Faturrahman.....)  
 Nama dan Tanda Tangan



|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG</b>            | Nomor : .....                      |
|   | <b>FORMULIR TANGGAPAN PENGADUAN MASYARAKAT</b> | Tanggal efektif : 01 Desember 2016 |
| Tanggal Revisi : 0  |  |                                    |
|   |  | Halaman : 1 dari 1                 |

Menjawab kritik, saran atau pengaduan :

Bapak/Ibu/Saudara : Ruly Faturahman  
 Alamat : Kp. Pasir Doton, RT/RW 01/01, Pasir Doton, Cidahu, Sukabumi  
 Tanggal : 29 Januari 2017  
 Jenis Pengaduan : Petugas Pelayanan tidak berada ditempat

Kami menanggapi hal tersebut sebagai berikut :


- Petugas pelayanan di front office BET Cipelang sebanyak 2 orang. Dengan harapan apabila salah satu petugas tidak ditempat ada penggantinya.
- Pihak BET Cipelang telah berkoordinasi dengan petugas untuk mensosialisasikan kembali Standar Pelayanan Publik. Dan apabila petugas tidak ada ditempat agar menginformasikan ke bagian tata usaha, sehingga akan diatur petugas pengganti
- Demikian tanggapan kami, terima kasih atas masukan yang positif.

Cipelang, 29 Januari 2017  
 Kepala Sub Bagian Tata Usaha/Seksi Informasi  
 dan Penyebaran Hasil/Seksi Produksi dan  
 Aplikasi/Seksi Pemeliharaan Ternak\*)



Deasy Zamanti, S.Pt, M.Si  
 NIP. 19741214 200812 2001

\*)coret yang tidak perlu

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

Kepada :  
Yth Balai Embrio Ternak  
Di Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini:


1. Nama:  
Nia Handayani
2. Alamat lengkap:  
Ds. Ngletoh, RT/RW 013/0006, Kel. Payaman, Kec. Secang, Kab. Magelang
3. Nomor Induk Kependudukan:  
3308206708950002
4. Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan:  
- Petugas Pelayanan tidak ditempat
5. Sumbangan pikiran/ saran/ gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:  
- Agar ada petugas pengganti sehingga apabila petugas layanan tidak ditempat ada yang bertugas

24 Januari 2017  
Pelapor

(*Nia Handayani*)  
Nama dan Tanda Tangan

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



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | <b>BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG</b>                | Nomor<br>/TU/01/2014          |
|   | <b>FORMULIR TANGGAPAN PENGADUAN<br/>MASYARAKAT</b> | Tanggal efektif : 02 Jan 2014 |
|   |  | Tanggal Revisi : 0            |
|   |  | Halaman : 1 dari 1            |

Tanggal Dumas : 24 Januari 2017  
 Nomor : 001

Berilah tanda silang (X) pada sasaran dumas yang digunakan


| Dumas<br>Langsung | Kotak<br>Dumas | Telefon atau<br>Faksimili | Kotak Pos<br>485 | SMS | Email | Website |
|-------------------|----------------|---------------------------|------------------|-----|-------|---------|
| x                 |                |                           |                  |     |       |         |

| Nama Pelapor   | Alamat  | Nomor Induk Kependudukan        |
|--|---|---------------------------------|
| Nia Handayani  | Dsn. Ngletoh, RT/RW 013/006, Ds.<br>Payaman, Kec. Secang, Kab. Magelang                         | 03308206708950002               |
| <b>Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan</b> | <b>Sumbangan / pikiran / saran / gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan</b>    | <b>Unit Kerja yang diadukan</b> |
| Petugas Pelayanan tidak ditempat                                   | Agar ada petugas pengganti sehingga, apabila petugas pelayanan tidak ditempat ada yang bertugas | Balai Embrio Ternak Cipelang    |

Penerima

  
 (.....*Nia Handayani*.....)  
 Nama dan Tanda Tangan



|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <b>BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG</b>                | Nomor :<br>.....                      |
|   | <b>FORMULIR TANGGAPAN PENGADUAN<br/>MASYARAKAT</b> | Tanggal efektif : 01 Desember<br>2016 |
| Tanggal Revisi : 0  |  |                                       |
|   |  | Halaman : 1 dari 1                    |

Menjawab kritik, saran atau pengaduan :

Bapak/Ibu/Saudara : Nia Handayani  
 Alamat : Dsn Ngletoh, RT/RW 013/006, Ds. Payaman, Kec. Secang, Kab. Magelang  
 Tanggal : 24 Januari 2017  
 Jenis Pengaduan : Petugas pelayanan tidak ditempat

Kami menanggapi hal tersebut sebagai berikut :

- Petugas pelayanan di front office BET Cipelang sebanyak 2 orang. Dengan harapan apabila salah satu petugas tidak ditempat ada penggantinya.
- Pihak BET Cipelang telah berkoordinasi dengan petugas untuk mensosialisasikan kembali Standar Pelayanan Publik. Dan apabila petugas tidak ada ditempat agar menginformasikan ke bagian tata usaha, sehingga akan diatur petugas pengganti
- Demikian tanggapan kami, terima kasih atas masukan yang positif.


Cipelang, 24 Januari 2017

Kepala Sub Bagian Tata Usaha/Seksi Informasi  
 dan Penyebaran Hasil/Seksi Produksi dan  
 Aplikasi/Seksi Pemeliharaan Ternak\*)



Deasy Zamanti, S.Pt, M.Si  
 NIP. 19741214 200812 2001

\*)coret yang tidak perlu

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

Kepada :  
Yth Balai Embrio Ternak  
Di Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama:

Ozalia Zulfa

2. Alamat lengkap:

Bugangin RT/RW 004/002, Kec. Kendal, Kab. Kendal

3. Nomor Induk Kependudukan:

3324106903960000

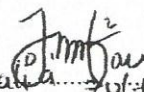
4. Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan:

- Peralatan mess untuk mahasiswa terbatas.
- Wifi tidak tersedia di lingkungan mess

5. Sumbangan pikiran/ saran/ gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:

- Agar dilengkapi fasilitas mess untuk mahasiswa
- Agar setiap gang di pasang wifi


25 Januari 2014  
Pelapor

  
(.....Ozalia Zulfa.....)  
Nama dan Tanda Tangan

\*CATATAN ;

Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung dumas



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|  | <b>BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG</b>                | Nomor<br>/TU/01/2014          |
|   | <b>FORMULIR TANGGAPAN PENGADUAN<br/>MASYARAKAT</b> | Tanggal efektif : 02 Jan 2014 |
|   |  | Tanggal Revisi : 0            |
|   |  | Halaman : 1 dari 1            |


Tanggal Dumas : 25 Januari 2017  
 Nomor : 002


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     |
|---|---|------------------------------|
| Ozalia Zulfa  | Dsn. Bugangin, RT/RW 004/002, Ds. Bugangin, Kec. Kendal, Kab. Kendal                  | 03324106903960002            |
| Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan                           | Sumbangan / pikiran / saran / gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan | Unit Kerja yang diadakan     |
| - Peralatan mess untuk mahasiswa terbatas<br>- Wifi tidak tersedia di lingkungan mess | - Agar dilengkapi sarana mess untuk mahasiswa<br>- Agar setiap gang dipasang wifi     | Balai Embrio Ternak Cipelang |

Penerima

  
 (.....Ozalia Zulfa.....)  
 Nama dan Tanda Tangan

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <b>BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG</b>                | Nomor :<br>.....                      |
|   | <b>FORMULIR TANGGAPAN PENGADUAN<br/>MASYARAKAT</b> | Tanggal efektif : 01 Desember<br>2016 |
| Tanggal Revisi : 0  |  |                                       |
|   |  | Halaman : 1 dari 1                    |

Menjawab kritik, saran atau pengaduan :

Bapak/Ibu/Saudara : Ozalia Zulfa

Alamat : Dsn. Bugangin, RT/RW 004/002, Ds. Bugangin, Kec. Kendal, Kab. Kendal

Tanggal : 24 Januari 2017

Jenis Pengaduan : Peralatan mess tidak lengkap dan tidak tersedia wifi di lingkungan mess

Kami menanggapi hal tersebut sebagai berikut :

- Mess yang ada di BET Cipelang merupakan mess yang diperuntukkan untuk peserta Bimtek bet Cipelang. Tidak tersedia mess untuk mahasiswa magang/PKL. Namun karena lokasi BET Cipelang yang jauh dari masyarakat, mahasiswa ditampung di rumah dinas pegawai BET yang tidak ditempati. Seharusnya mahasiswa kost/kontrak di penduduk sekitar BET Cipelang.
- Wifi tersedia di mess petugas bimtek, aula dan kantor BET Cipelang. Untuk wifi disekitar perumahan pegawai BET Cipelang tidak disediakan. Wifi di perumahan dinas merupakan inisiatif dari warga sendiri.
- Demikian tanggapan kami, terima kasih atas masukan yang positif.

Cipelang, 25 Januari 2017

Kepala Sub Bagian Tata Usaha/Seksi Informasi

dan Penyebaran Hasil/Seksi Produksi dan

Aplikasi/Seksi Pemeliharaan Ternak\*)



Deasy Zamanti, S.Pt, M.Si

NIP. 19741214 200812 2001

\*)coret yang tidak perlu



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 : Semester 2

| No | Permasalahan  | Pelapor | Saran/Masukan penyelesaian masalah | Penanggung jawab | Tindakan | Hasil Pemantauan *) | Keterangan |
|----|---|---------|------------------------------------|------------------|----------|---------------------|------------|
|    | tidak ada pengaduan masyarakat pada bulan Februari 2017 |         |                                    |                  |          |                     |            |
|    |   |         |                                    |                  |          |                     |            |
|    |   |         |                                    |                  |          |                     |            |
|    |   |         |                                    |                  |          |                     |            |

\*) Hasil Pemantauan : BAIK-SEDANG-KURANG

