

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG

SEMESTER I TAHUN 2018

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 semester I 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, Juni 2018



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

	Halaman
Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang semester 1 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 profesi 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

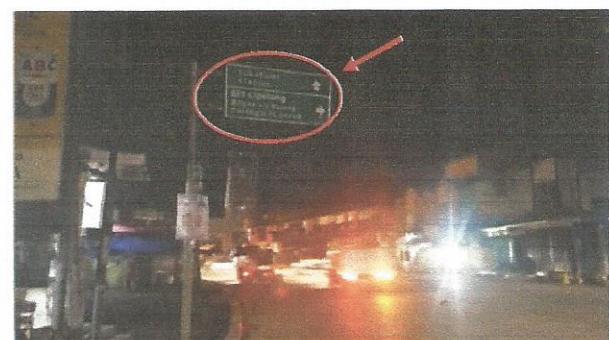
Pada semester I tahun 2018 ada beberapa pengaduan masyarakat terkait BET Cipelang

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat di BET Cipelang Semester I 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 cari ngin	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 Januari s/d Juni 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 penunjuk jalan



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 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.

PRIOWINSI JAWA BARAT
KOTA BOGOR

NIK : 3271046901760001

Nama : EFINA
Tempat/Tgl Lahir : SOLOK, 29-01-1976
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol Darah : O
Alamat : JLN.KENANGA PERMAI BLOK EE
NO.55
RT/RW : 005 / 015
Ke/Desa : MENTENG
Kecamatan : BOGOR BARAT
Agama : ISLAM
Status Perkawinan: KAWIN
Pekerjaan : PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
Kewarganegaraan: WNI
Berlaku Hingga : 29-01-2018



KOTA BOGOR
26-08-2013





PERIODE : Januari 2018

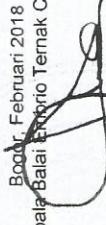
PEMANTAUAN HASIL TINDAK LANJUT PERBAIKAN KEGIATAN DUMAS

BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG

Nomor f-NI/12/2016	Tanggal efektif : 01 Des 2016
Tanggal Revisi : 0	
Halaman : 1 dan 1	

No	Permasalahan	Tanggal Pengaduan	Tanggal Tanggapan	Pelapor	Saran/Masukan penyelesaian masalah	Penanganan jawab	Tindakan	Hasil Pemantauan *)	Keterangan
1	Penunjuk jalan/arah ke BET tidak jelas	19-Jan-18	19-Jan-18	Eviana	Agar dipasang penunjuk jalan/arah ke BET Cipelang, supaya pengunjung tidak kesasar	Bagian Umum	Bekerjasama dengan DLnG- dilakukan koordinasi dengan DLnG Kota dan Kabupaten Bogor untuk pemasangan penunjuk jalan/arah ke BET Cipelang	SEDANG-	Dalam proses penyelesaian

*) Hasil Pemantauan : BAIK-SEDANG-KURANG

Bogor, Februari 2018
Kepala Balai Embrio Ternak Cipelang

drh Oloan Partindungan, MP
NIP 19641126 199203 1001

Alamat : Kotak Pos 495 Bogor 16004 Telp. 0251-8211555, 8211988, Fax 0251-8211555

http : //www.betcipelang.ditjenanpertanian.go.id
email : bet.cipelang@pertanian.go.id

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

Tanggal Dumas : 19 Januari 2018
 Nomor : 01/Dumas/01/2018

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
Efiana	Jl. Kenanga Permai Blok EE No.55, Menteng, Bogor Barat, Bogor	3271046901760001
Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan	Sumbangan / pikiran / saran / gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan	Unit Kerja yang diadukan
Kurang lengkapnya prasarana yang disediakan BET Cipelang berupa papan penunjuk jalan/ arah, menyebabkan pengunjung kesasar ke Sukabumi.	Mengingat lokasi BET Cipelang yang berada di gunung (jauh dari masyarakat) pengunjung meminta agar dibuatkan petunjuk arah/jalan mulai dari kota bogor maupun dari arah Sukabumi	BET Cipelang

Penerima

(.....)
 Nama dan Tanda Tangan

	<p style="text-align: center;">BALAI EMBRIO TERNAK CIPELANG</p> <p style="text-align: center;">FORMULIR DUMAS</p>	Nomor : /TU/01/2014 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:
Eviana
2. Alamat lengkap:
Menteng, Cimanggu, Kota Bogor
3. Nomor Induk Kependudukan:
3202172206960002
4. Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan:
- Petunjuk jalan/arrah menuju BET tidak ada, sehingga pengunjung kesasar sampai cicurug Sukabumi
-
-
-
5. Sumbangan pikiran/ saran/ gagasan / permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:
- Dibuatkan petunjuk arah menuju BET Cipelang
-
-
-

Bogor, 19 Januari 2018
Pelapor

(...Eviana...)
Nama dan Tanda Tangan

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