



Balai Veteriner Subang

Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
Kementerian Pertanian

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

BALAI VETERINER SUBANG

APRIL

2026

Disusun Oleh:
Tim DUMAS
Balai Veteriner Subang



I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh Kementerian Pertanian merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*). Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan reputasi Kementerian Pertanian sebagai institusi yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Reformasi birokrasi tersebut dilaksanakan melalui penataan organisasi, perbaikan proses bisnis, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia pada setiap unit kerja, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Hak untuk memperoleh informasi merupakan bagian dari hak asasi manusia, dan keterbukaan informasi publik menjadi salah satu ciri utama negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Dalam rangka menjamin hak tersebut, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), yang kemudian diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP, serta Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Regulasi tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga negara, tetapi juga pada organisasi non-pemerintah yang sumber pendanaannya berasal dari dana publik.

Balai Veteriner Subang sebagai unit pelayanan publik di bidang pengujian veteriner memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Dalam menjalankan tugasnya, Balai Veteriner Subang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan prinsip keterbukaan informasi publik. Hal ini penting sebagai sarana untuk mengoptimalkan pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan, sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap instansi.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat yang disebabkan oleh kurangnya kejelasan standar prosedur pelayanan serta mekanisme penyampaian pengaduan. Balai Veteriner Subang juga masih menerima berbagai keluhan dari masyarakat, yang umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian antara pelaksanaan

pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Padahal, Standar Pelayanan Prima (SPP) telah disusun sebagai pedoman dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih perlu terus ditingkatkan. Dalam era yang semakin kritis, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, perbaikan dan pembenahan pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Balai Veteriner Subang dapat terus meningkat.

Sejalan dengan hal tersebut, pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Balai Veteriner Subang menjadi salah satu prioritas. Implementasi zona integritas ini tidak terlepas dari penerapan budaya pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan serta evaluasi yang berkesinambungan, khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat, guna memastikan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berintegritas.

Tujuan

Tujuan penyusunan ini adalah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Veteriner Subang melalui penerapan prinsip keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi. Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait keterbukaan informasi publik.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan Standar Pelayanan Prima (SPP) secara konsisten dan berkesinambungan.
3. Mengoptimalkan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai sarana evaluasi dan perbaikan pelayanan.
4. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Balai Veteriner Subang.
5. Mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian

II. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Koordinasi

Koordinasi dilakukan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar berjalan dengan baik.

Pelaksanaan

Media dan Sarana Pengaduan

Untuk memfasilitasi sarana pengaduan dari masyarakat untuk memenuhi dan menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Balai Veteriner Subang, yaitu :

1. Kotak Pengaduan/ Kotak Saran

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat Balai Veteriner Subang, Jalan Terusan Garuda Blok Werasari RT. 33 RW. 11, Dangdeur Subang, Jawa Barat atau bisa dimasukkan langsung ke Kotak Pengaduan menggunakan Form keluhan yang sudah disediakan

2. Ruang Pelayanan Pengaduan/ Ruang Publik

Pengaduan bisa dilakukan secara tatap muka langsung bertemu dengan petugas DUMAS B-Vet Subang

3. Pelayanan Langsung melalui telpon

Pengaduan juga bisa dilakukan secara langsung (lisan) dengan menghubungi no.Telpon (0260) 7423138

4. SMS/ WA Pelayanan nomor :

Pengaduan masyarakat bisa disampaikan melalui pesan teks singkat dengan menghubungi no layanan Balai Veteriner Subang yaitu : (0260) 7423134

5. Website:

Pengaduan masyarakat bisa disampaikan melalui website dengan mengakses fitur SP4N-LAPOR yang ada di website Balai Veteriner Subang : <https://www.lapor.go.id/>

6. Whistle Blower System (WBS) :

Selain itu untuk menambahkan kemudahan akses pengaduan masyarakat maka keluhan bisa disampaikan melalui 'Whistle Blower System' yang ada di WebsiteB-Vet Subang dengan link <https://wbs.pertanian.go.id/> atau memindai QR code yang sudah disediakan di ruang pelayanan B-Vet Subang.

III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil laporan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat bulan April 2026 adalah sebagai berikut :

No.	Sarana Pengaduan	Lokasi	Jenis Keluhan	Tindak Lanjut
1.	Kotak Pengaduan/ Kotak Saran	Ruang tunggu penerimaan sampel	NIHIL	NIHIL
2.	Ruang Pelayanan Pengaduan/ Ruang Publik	Ruang tunggu penerimaan sampel	Terlampir	Terlampir
3.	Pelayanan Langsung melalui telpon	Ruang Informasi Lab. Epidemiologi dan Ruang ketatausahaan	NIHIL	NIHIL
4.	SMS/ WA Pelayanan	02607423134	NIHIL	NIHIL
5.	Website	Layanan LAPOR di Website	NIHIL	NIHIL
6.	Whistle Blower System (WBS)	Ruang Informasi Lab. Epidemiologi dan Ruang Ketatausahaan	NIHIL	NIHIL
7.	Media Sosial	Instagram, Facebook dan Youtube	NIHIL	NIHIL

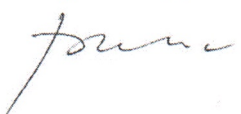
IV. KESIMPULAN

Hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat selama bulan April 2026 diperoleh hasil bahwa tidak terdapat keluhan (pengaduan masyarakat).

V. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan Balai Veteriner Subang diharapkan dapat selalu ditingkatkan.

Mengusulkan,
Petugas Dumas

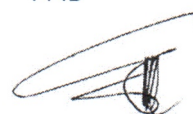


Drh. Puttik Allamanda

NIP. 198403092009122001

30 April 2026

Menyetujui,
PPID



Drh. Aprizal Panus, M.Si

NIP. 19800807.200901.1 016

Mengetahui,
Kepala Balai



Drh. Putu Eko Wibowo
NIP. 197408062001121001

Lampiran

Tanggal	Alamat e-mail	Saran	Respon dan Tindak lanjut
4/14/2026	fakhrijafar7@gmail.com	Masukan untuk security.. edukasi ke mereka untuk 5S (Senyum, sapa, salam, sopan, santun). Sebisa mungkin barcode visitor di berikan /ditunjukan security ke visitor tanpa harus mereka turun dari mobil. Beberapa security sudah melakukan 5S dan menunjukan barcode visitor ke dekat supir tanpa supir turun dri mobil, namun masih belum merata.. sekian terima kasih	• Melakukan briefing kepada seluruh petugas keamanan mengenai penerapan 5S dan standar pelayanan. • Menginstruksikan petugas untuk proaktif menunjukkan barcode visitor kepada pengunjung dari dekat kendaraan apabila memungkinkan. • Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala agar pelayanan diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas keamanan. 