



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
2024



KEMENTERIAN PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU.

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Alhamdulillah ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat-Nya, sehingga penyusunan laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Penyusunan laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan bentuk pertanggungjawaban Unit Pelaksana Pengelola Pengaduan Masyarakat (UPP-DUMAS) Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu dalam menampung dan mengelola adanya pelaporan pengaduan dan keluhan dari masyarakat sekitar BBPP Batu.

Demikian laporan ini disusun. Semoga bermanfaat bagi semua pihak.

Kepala BBPP Batu

Roby Darmawan, M.Eng

NIP. 196912151991011001

Daftar isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
1. Dasar Hukum	1
2. Pendahuluan.....	1
3. Tugas UPP Dumas	2
4. Sarana Pengaduan Masyarakat	3
5. Mekanisme UPP Pengaduan Masyarakat.....	3
6. Pengelolaan dan Penilaian Pengaduan Masyarakat/Umpan Balik Pengguna Jasa.....	4
Lampiran.....	5

Daftar Lampiran

Lampiran 1.	Pengaduan Masyarakat Triwulan I tahun 2024.....	5
-------------	---	---

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU TRIWULAN I - 2024

1. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran negara tahun 2009 Nomor 115, Tambahan Lembar Negara Nomor 3058)
- b. Undang-undang Nomor 41 tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 35 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian
- d. Peraturan pemerintah nomor 95 tahun 2012 tentang Kesehatan masyarakat veteriner dan kesejahteraan hewan;
- e. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman dan Penetapan Standart Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 76/Permentan/OT.140/5/2013 tentang Organisasi dan tata kerja Balai pengujian Mutu dan sertifikasi Produk Hewan;
- g. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian;
- h. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan kementerian Pertanian;
- i. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9001 Tahun 2015;
- j. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 14 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 120)
- k. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 279/Kpts/OT.050/M/06/2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelayanan Teknis di Lingkungan Kementerian Pertanian;

2. Pendahuluan

Pemerintahan yang bersih merupakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, jujur dan bertanggung jawab. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu diberikan akses kepada pegawai dan/atau masyarakat untuk menyampaikan keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari pegawai dan/atau masyarakat terkait pelayanan, pelanggaran, tindak pidana yang terjadi di Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi dalam jalannya pemerintahan, terkait dengan itu agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan agar pemerintah dapat mengetahui dan memperhatikan apa sebenarnya yang menjadi kebutuhan masyarakatnya. Sayangnya disebagian lembaga pemerinta masih menganggap pengaduan sebagai suatu bentuk ancaman bagi keberlangsungan organisasi.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial dalam rangka mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat.

Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu adalah salah satu unit pelaksana teknis dibidang pelatihan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP) dan sehari-hari dibina oleh Kepala Pusat Pelatihan Pertanian. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45/Permentan/OT.140/12/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu, Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu mempunyai tugas melaksanakan pelatihan fungsional bagi aparatur, pelatihan teknis dan profesi, mengembangkan model dan teknik pelatihan fungsional dan teknis dibidang peternakan bagi aparatur dan non aparatur pertanian.

Ruang Lingkup dari Unit Pelaksana Pengelola pengaduan Masyarakat (UPPDUMAS) BBPP Batu antara lain:

- a. Manfaat, prinsip dan pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas);
- b. Sarana, syarat, klarifikasi dan mekanisme pengelolaan Dumas;
- c. Kriteria Dumas dinyatakan selesai, pelaporan dan pendokumentasian.

3. Tugas UPP-DUMAS

Tugas dari Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BBPP Batu antara lain:

- a. Menerima pengaduan masyarakat (dumas)
- b. Menentukan Klasifikasi materi dumas
- c. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi dumas
- d. Menyampaikan materi dumas kepada penyelenggara publik

- e. Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas
- f. Memberi informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian dumas
- g. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas Tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Kepala Badan PPSDMP
- h. Mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya

4. Sarana Pengaduan Masyarakat

Sarana dari Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BBPP Batu antara lain melalui:

- a. Pengaduan langsung
- b. Kotak pengaduan
- c. Telepon, Faksimili
- d. Email
- e. Website

5. Mekanisme UPP-Pengaduan Masyarakat

Mekanisme dari Unit Pengelolaan Pengaduan masyarakat (UPP Dumas) BBPP Batu adalah sebagai berikut :

- a. UPP-Dumas BBPP Batu menerima dumas dari
 - Masyarakat/pelapor/mitra kerja/ pengguna jasa
 - UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian
 - UPP-Dumas tingkat Ekselon 1 (Badan Penyuluhan dan pengembangan SDMPertanian)
- b. UPP-Dumas BBPP Batu menentukan klasifikasi Dumas
 - Dumas yang tidak berkadar pengawasan dan;;
 - Dumas yang berkadar pengawasan
- c. Menyampaikan Dumas yang berkadar pengawasan kepada UPP-Dumas tingkat kementerian Pertanian;
- d. Menyampaikan Dumas yang tidak berkadar pengawasan kepada Unit Pelaksana Pelayanan (Kepala Balai)
- e. Menyelesaikan Dumas yang tidak berkadar pengawasan;
- f. Melaksanakan pemantauan penyelesaian Dumas yang diselesaikan oleh UPP_Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan UPP-Dumas tingkat eselon 1 (BPPSDMP) dan BBPP Batu.

- g. Memberikan informasi kepada masyarakat /pelapor/ mitra kerja/ Penggunajasa terhadap penyelesaian Dumas;
- h. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit kerja eselon I(BPPSDMP) dan mendokumentasikan hasil penyelesaian Dumas.

6. Pengelolaan dan penilaian Pengaduan masyarakat/ Umpan Balik pengguna Jasa

Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

Pada Triwulan I Tahun 2024 Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BBPP Batu tidak mendapat adanya pengaduan masyarakat dari pengguna jasa di semua kanal/sarana yang disediakan untuk pengaduan pengaduan (Lampiran1).

Batu, 28 Maret 2024

Ketua UPP-DUMAS BBPP Batu

Afnita, S.Sos, M.M.

NIP. 197704102007012001

Lampiran 1. Pengaduan masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Bulan	Uraian Pengaduan	Pelanggan	Tindak Lanjut	Progress Tindak Lanjut		
				Belum TL	Dalam proses TL	Selesai TL
Januari 2024		NIHIL				
Februari 2024						
Maret 2024						