



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN IV 2024

BBPP BATU

**KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV 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 dan diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Batu, Desember 2024

Kepala Balai,



Roby Darmawan, M.Eng
NIP. 196912151991011001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
1. Pendahuluan	1
2. Dasar Hukum	2
3. Tugas UPP-Dumas	3
4. Pengelola Dumas.....	3
5. Prinsip Pengelolaan Dumas.....	3
6. Klasifikasi Dumas	4
7. Kategori Penanganan Masalah.....	4
8. Sarana Dumas.....	5
9. Informasi Pelapor	6
10. Tata Cara Penanganan Dumas	6
11. Dumas Berindikasi Tindak Pidana Korupsi	6
12. Hak dan Kewajiban	7
13. Pemantauan dan Evaluasi.....	9
14. Pengelolaan dan Penilaian Dumas/Umpan Balik Pengguna Jasa	9
LAMPIRAN	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pengaduan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024.....	11
Lampiran 2.	SK Petugas Dumas Tahun 2024.....	12

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN (BBPP) BATU
TRIWULAN IV TAHUN 2024

1. Pendahuluan

Pemerintahan yang bersih merupakan pemerintahan yang akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik yang baik. Reformasi birokrasi diperlukan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas, bebas dan bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta mampu melayani publik sesuai dengan nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur. Dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi pemerintah, maka salah satu hal yang dapat dilakukan ialah melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat (dumas) merupakan suatu bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Sipil Negara terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Berdasarkan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Dumas perlu dikelola sehingga keluhan dan aspirasi dapat tertampung dan keluhan tersebut dapat segera terpecahkan. Selain itu, dumas juga menjadi wadah bagi masyarakat untuk melakukan kontrol sosial terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi instansi sehingga penyimpangan dapat diminimalisir. Oleh karena itu, pengaduan masyarakat wajib diselesaikan secara cepat dan tuntas melalui pendekatan komprehensif, terkoordinasi, terpadu, bersinergi, dan saling menghormati hak, kewajiban, dan wewenang masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kementerian Pertanian sebagai salah satu pelaksana pemerintah di bidang pertanian berkewajiban untuk mengelola pengaduan masyarakat. Dalam rangka melaksanakan Pasal yang telah disebutkan sebelumnya, maka Menteri Pertanian Republik Indonesia menetapkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.

Berdasarkan peraturan tersebut Pengelola Dumas di lingkungan Kementerian Pertanian terdiri atas Unit Pelaksana Pengelolaan (UPP)-Dumas tingkat Kementerian

Pertanian, UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I, dan UPP-Dumas tingkat UKPP. Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu ialah salah satu UKPP yang ada di bawah Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Pertanian (BPPSDMP), yang mana merupakan unit kerja eselon I. Oleh karena itu, sebagai UPP-Dumas tingkat UKPP, maka BBPP Batu juga berkewajiban untuk mengelola pengaduan masyarakat demi terwujudnya reformasi birokrasi.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
- b. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian;
- i. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
- 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.

3. Tugas UPP-Dumas

Tugas dari UPP-Dumas BBPP Batu ialah:

- a. menerima dan mencatat Dumas yang diterima selain melalui aplikasi KALDU EMAS;
- b. melakukan verifikasi kelengkapan laporan Dumas;
- c. melakukan input data Dumas yang telah dilengkapi bukti dukung ke dalam aplikasi KALDU EMAS;
- d. menelaah dan melakukan pemberian kategori materi Dumas;
- e. menyampaikan materi Dumas kepada penyelenggara Pelayanan Publik terkait Dumas Tidak Berkadar Pengawasan;
- f. melaksanakan pemantauan penyelesaian Dumas Tidak Berkadar Pengawasan;
- g. memberikan informasi kepada Pelapor Dumas terhadap status Dumas yang dalam proses telaah, proses penanganan, atau telah selesai diproses;
- h. menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan Dumas setiap bulan kepada pimpinan unit kerja;
- i. melakukan evaluasi dan tindak lanjut hasil evaluasi pengelolaan Dumas;
- j. mendokumentasikan pengelolaan Dumas; dan
- k. melaksanakan koordinasi pengelolaan Dumas.

4. Pengelola Dumas

Pengelola Dumas ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. merupakan pejabat dan/atau pegawai yang melaksanakan fungsi terkait Dumas, Pelayanan Publik, hubungan masyarakat, atau evaluasi dan pelaporan; dan
- b. paling sedikit terdiri atas:
 - 1) 1 (satu) orang ketua; dan
 - 2) 2 (dua) orang anggota yang 1 (satu) orang anggota di antaranya berperan sebagai admin KALDU EMAS.

5. Prinsip Pengelolaan Dumas

Pengelolaan Dumas memiliki beberapa prinsip, di antaranya:

- a. Obyektivitas, bahwa dumas berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- b. Validitas, bahwa data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan substansi dengan tugas dan tanggung jawab Kementerian Pertanian;
- c. Koordinasi, bahwa dumas dilakukan dengan kerja sama yang baik antara penyelenggara dan unit pengelola dumas;
- d. Efektivitas dan efisiensi, bahwa dumas dilaksanakan secara tepat sasaran dan hemat tenaga, waktu, serta biaya;
- e. Akuntabilitas, bahwa proses dumas dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
- f. Transparansi, bahwa dumas dilakukan berdasarkan mekanisme/ prosedur yang jelas dan terbuka;
- g. Asas praduga tak bersalah, bahwa sebelum terlapor terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan yang tetap, terlapor dianggap tidak bersalah;
- h. Perlindungan terhadap pelapor, bahwa setiap dumas yang masuk di Kementerian Pertanian akan dirahasiakan nama pelapornya.

6. Klasifikasi Dumas

Dumas terdiri dari 2 klasifikasi, di antaranya:

a. Dumas Berkadar Pengawasan

Dumas Berkadar Pengawasan adalah informasi mengenai indikasi terjadi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Sipil Negara Kementerian Pertanian, pihak ketiga, atau masyarakat, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

b. Dumas Tidak Berkadar Pengawasan

Dumas Tidak Berkadar Pengawasan adalah informasi mengenai saran dan kritik yang konstruktif sebagai upaya perbaikan Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

7. Kategori Penanganan Masalah

Dumas yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kategori penanganan masalah, sebagai berikut:

- a. Kategori 1 meliputi: kejadian *force majeure*, berkaitan dengan kejadian yang mengarah di luar kemampuan manusia, misalkan bencana alam, kerusakan massal dan

sejenisnya.

- b. Kategori 2 meliputi: pelanggaran kode etik/kinerja pelaku, berkaitan dengan adanya pelanggaran kode etik atau kinerja pelaku.
- c. Kategori 3 meliputi: pelanggaran mekanisme dan prosedur, berkaitan dengan adanya penyimpangan mekanisme dan prosedur dari yang telah ditetapkan
- d. Kategori 4 meliputi: penyimpangan dana, berkaitan dengan adanya penyimpangan, penyelewengan ataupun penyalahgunaan dana.
- e. Kategori 5 meliputi: adanya intervensi, berkaitan dengan adanya intervensi yang dapat menyebabkan kerugian masyarakat maupun kepentingan proyek/program.
- f. Kategori 6 meliputi: masalah kebijakan, berkaitan dengan adanya perubahan/pelanggaran terhadap suatu kebijakan/ketetapan sesuai dengan tingkatannya.

8. Sarana Dumas

Sarana penyampaian Dumas terdiri atas:

- a. Dumas langsung secara tatap muka
- b. Kotak Dumas
- c. Telepon dan faksimili
 - 1) Telepon: (0341) 591302
 - 2) Faksimili: (0341) 597032
- d. Tromolpos 5000
- e. Layanan pesan singkat/*short message service* (SMS)
- f. Surat elektronik/*E-mail* (ahtc_batu@pertanian.go.id)
- g. Media sosial
 - 1) Instagram (@bbppbatu)
 - 2) Facebook (@bbppbatu.kementan)
 - 3) X (@bbpp_batu)
 - 4) YouTube (BBPP Batu)
 - 5) *WhatsApp center* dan pengaduan “Halo Mbatu” (0811-373-1110)
- h. Laman *website* pengaduan termasuk tetapi tidak terbatas pada layanan
 - 1) KALDU EMAS: <https://dumas.pertanian.go.id>
 - 2) SP4N LAPOR!: <https://lapor.pertanian.go.id>
 - 3) *Wistleblower's system*: <https://wbs.pertanian.go.id>

9. Informasi Pelapor

Dumas yang telah disampaikan oleh Pelapor Dumas melalui sarana Dumas dilengkapi dengan informasi paling kurang terdiri atas:

- a. nama, alamat lengkap, nomor induk kependudukan, dan nomor telepon;
- b. materi Dumas; dan
- c. bukti pendukung Dumas.

10. Tata Cara Penanganan Dumas

Penanganan Dumas dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Pengelola Dumas pada UPP-Dumas melakukan verifikasi terhadap kelengkapan laporan Dumas.
- b. Dumas yang dinyatakan lengkap berdasarkan hasil verifikasi ditanggapi oleh pengelola Dumas dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah Dumas diterima oleh pengelola Dumas.
- c. Dumas yang dinyatakan tidak lengkap berdasarkan hasil verifikasi, disampaikan kembali oleh pengelola Dumas kepada Pelapor Dumas untuk dilengkapi dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak Dumas diterima pengelola Dumas. Apabila dalam jangka waktu tersebut berkas laporan Dumas tidak dilengkapi, laporan Dumas dianggap dicabut.
- d. Dumas yang telah lengkap diklasifikasikan sebagai:
 - 1) Dumas tidak berkadar pengawasan; atau
 - 2) Dumas berkadar pengawasan.
- e. Dumas tidak berkadar pengawasan dapat langsung ditindaklanjuti oleh pengelola Dumas pada UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon I.
- f. Dumas berkadar pengawasan dilakukan pembuktian kebenaran materi Dumas melalui penanganan Dumas berkadar pengawasan. Tata cara penanganan Dumas berkadar pengawasan dilaksanakan sesuai dengan panduan teknis yang ditetapkan oleh Inspektur Jenderal.

11. Dumas Berindikasi Tindak Pidana Korupsi

Dumas yang berindikasi tindak pidana korupsi ditangani secara khusus melalui WBS yang dilaksanakan secara terintegrasi dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

- a. Dalam pelaksanaan integrasi, Inspektorat Investigasi:

- 1) memberikan data dan informasi untuk kebutuhan proses dugaan tindak pidana korupsi yang dilaporkan ke KPK; dan
 - 2) memantau pelimpahan hasil telaah dugaan tindak pidana korupsi dan/atau hasil audit yang disampaikan ke KPK.
- b. Dalam pelaksanaan integrasi, KPK dapat:
- 1) menerima pelimpahan;
 - 2) mengelola dan memproses hasil audit atau telaah tentang dugaan tindak pidana korupsi;
 - 3) memberikan informasi tindak lanjut penanganan dugaan tindak pidana korupsi yang telah dilaporkan;
 - 4) memberikan laporan pengaduan yang bukan menjadi kewenangan KPK; dan
 - 5) mengembalikan hasil audit dan/atau analisa yang tidak memenuhi kriteria kewenangan KPK.

Penanganan Dumas yang berindikasi tindak pidana korupsi dilaksanakan sesuai dengan panduan teknis yang ditetapkan oleh Inspektur Jenderal.

12. Hak dan Kewajiban

Pelapor Dumas dan *Whistleblower*, auditor, administrator, serta auditi dan terlapor Dumas memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:

- a. Pelapor Dumas dan *Whistleblower*
- 1) Dalam pengelolaan Dumas, Pelapor Dumas dan *Whistleblower* berhak:
 1. Memperoleh perlindungan dari Penanggung Jawab Audit, terdiri atas jaminan:
 - Kerahasiaan identitas;
 - Bebas dari tekanan dalam memberikan keterangan;
 - Bebas dari pertanyaan yang menjerat; dan
 - Bebas dari perlakuan diskriminatif/tekanan;
 2. Memberikan informasi tambahan selama proses audit; dan
 3. Memperoleh informasi perkembangan status pengaduan.

Dalam hal terdapat ancaman terhadap diri dan/atau keluarga Pelapor Dumas dan WBS, termasuk ancaman atas karir, perlindungan sebagaimana dimaksud pada poin 1 dikoordinasikan dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 2) Dalam pengelolaan Dumas, Pelapor Dumas dan *Whistleblower* wajib memberikan

informasi, bukti, atau indikasi yang benar dan akurat mengenai terjadinya pelanggaran. Pelapor Dumas yang tidak memenuhi kewajiban, dihentikan penanganan laporannya dan dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Auditor

1) Dalam pengelolaan Dumas, Auditor berhak:

1. Memperoleh informasi dan data pendukung dari Pelapor Dumas dan *Whistleblower*; dan
2. Memperoleh informasi dan akses operasional terhadap seluruh unit yang diaudit.

2) Dalam pengelolaan Dumas, Auditor wajib:

1. Melakukan audit sesuai dengan satandar dan kode etik audit; dan
2. Merahasiakan identitas Pelapor Dumas dan *Whistleblower*.

Auditor yang tidak memenuhi kewajiban dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Administrator

1) Dalam penanganan Dumas melalui WBS, Administrator berhak:

1. Memperoleh akses ke dalam WBS;
2. Berkomunikasi secara langsung dengan *Whistleblower* melalui WBS;
3. Meminta data tambahan dari *Whistleblower*; dan
4. Mendapatkan informasi status pengaduan dari Penanggung Jawab Audit.

2) Dalam penanganan Dumas melalui WBS, Administrator wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan identitas pelapor, materi pengaduan, dokumen yang bersifat rahasia, dan menyampaikan status pengaduan kepada pelapor melalui WBS. Administrator yang tidak memenuhi kewajiban, dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Auditi dan Terlapor Dumas

1) Dalam pengelolaan Dumas, Auditi dan Terlapor Dumas berhak:

1. Memperoleh informasi terkait hasil audit; dan
2. Menanggapi hasil audit, berupa menerima atau menolak hasil audit.

2) Dalam pengelolaan Dumas, Auditi dan Terlapor Dumas wajib:

1. Bersikap kooperatif selama proses audit;
2. Memberikan informasi, data, dokumen, dan akses atas materi audit kepada

Auditor;

3. Menindaklanjuti hasil audit; dan
4. Memantau tindak lanjut hasil audit.

Auditi atau Terlapor Dumas yang tidak memenuhi kewajiban, dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan evaluasi pengelolaan Dumas dilakukan oleh pengelola Dumas terhadap penyelesaian Dumas pada penyelenggara Pelayanan. Pemantauan penyelesaian Dumas dilakukan terhadap:

- a. Dumas tidak berkadar pengawasan, paling lambat 8 (delapan) hari; dan
- b. Dumas berkadar pengawasan, paling lambat 35 (tiga puluh lima) hari,

sebelum batas waktu penyelesaian Dumas berakhir. Evaluasi dilakukan berdasarkan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengelolaan dan penyelesaian Dumas, serta tindak lanjut hasil evaluasi. Evaluasi dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) kali setiap 3 (tiga) bulan.

Hasil pemantauan dan evaluasi disampaikan oleh pengelolaan Dumas kepada pimpinan unit kerja Pengelola Dumas dimaksud. Laporan paling sedikit memuat:

- a. jumlah dan jenis Dumas yang diterima; dan
- b. Dumas dalam penyelesaian/penanganan pengaduan.

Dumas dalam penyelesaian/penanganan pengaduan dapat berupa Dumas yang belum ditindaklanjuti, belum diselesaikan, atau yang telah selesai diproses.

14. Pengelolaan dan Penilaian Dumas/Umpan Balik Pengguna Jasa

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

Pengaduan masyarakat periode Triwulan IV pada UPP-Dumas BBPP Batu tidak mendapati adanya pengaduan masyarakat dari pengguna jasa di semua kanal/sarana yang disediakan (Lampiran 1).

Batu, Desember 2024

UPP-Dumas BBPP Batu,



Dr. Lutfia Hanim Mufida, S.Pt, M.P.

NIP. 197508122005012001

Lampiran 1. Pengaduan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Bulan	Uraian Pengaduan	Pelanggan	Tindak Lanjut	Progress Tindak Lanjut		
				Belum TL	Dalam proses TL	Selesai TL
Oktober 2024		NIHIL				
November 2024						
Desember 2024						

Lampiran 2. SK Petugas Dumas Tahun 2024

KEMENTERIAN PERTANIAN
**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERTANIAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU**



Jl. Songgoriti, No. 24 Kotak Pos 17 – Batu 65301
Telp. (0341) 591302 – Fax. (0341) 597032, 590288, 599796
E-mail : ahtc_batu@pertanian.go.id
Website : <http://bbppbatu.bppsdlmp.pertanian.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU
NOMOR: 045 /Kpts/OT.240/I.15/03/2024

TENTANG
PROSEDUR PENANGANAN DAN PETUGAS PENGELOLA
UNIT PELAKSANA PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
(UPP-DUMAS) BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU
TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU

Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme;

b. bahwa pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran, dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

c. bahwa sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas dan dalam rangka intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat dipandang perlu menetapkan Prosedur Penanganan dan Petugas Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nornor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nornor 75, Tambahan Lembaran Negara Nornor 3851);

2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112;



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nornor 35 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 43/ Permentan/ OT.010/8/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/ Permentan/ OT. 140/ 8/ 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pertanian;
10. 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)
11. 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;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Prosedur Penanganan Unit Pelaksana Pengelola Pengaduan Masyarakat (UPP-Dumas) Balai Besar Pelaühan Peternakan Batu seperti tercantum pada Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Menunjuk Petugas Pengelola Unit Pelaksana Pengelola Pengaduan Masyarakat (UPP-Dumas) Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu seperti tercantum pada Lampiran II Keputusan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batu
pada tanggal 20 Maret 2024

Kepala Balai



Roby Darmawan
NIP. 196912151991011001

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian;
2. Sekretaris Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian;
3. Kepala Pusat Pelatihan Pertanian;
4. Yang bersangkutan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran I

Keputusan Kepala BBPP Batu

Nomor : 045/Kpts/OT.240/I.15/03/2024

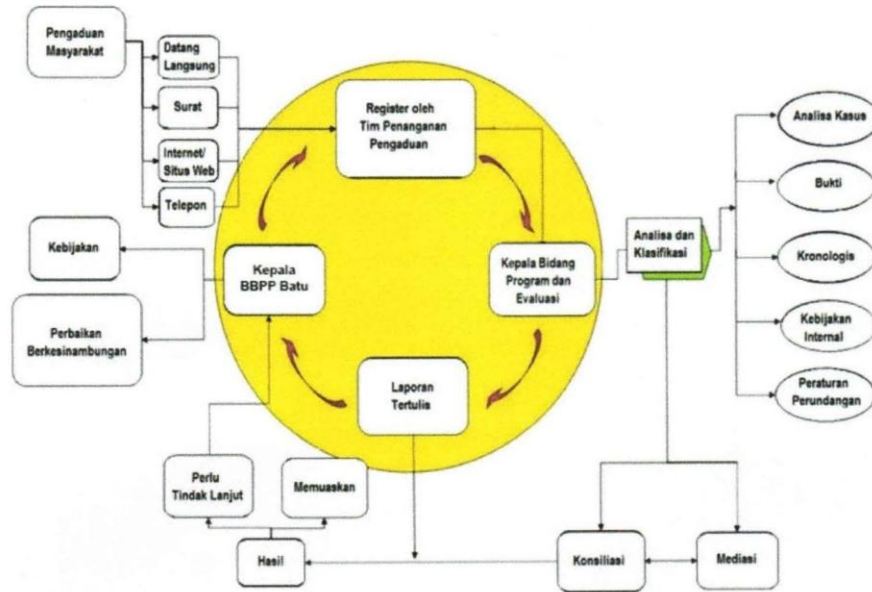
Tanggal : 20 Maret 2024

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

- A. Alur Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat
1. Pengguna jasa Balai Besar Pelatihan Peternakan (BBPP) Batu yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan dapat mengajukan atau menyampaikan pengaduan langsung dengan mengisi form pengaduan pelanggan yang kemudian diserahkan kepada petugas penerima dokumen;
 2. Pengguna jasa BBPP Batu dapat juga menyampaikan pengaduan melalui surat, nomor telepon, faximile, e-mail, dan kontak kami di situs web yang telah disediakan, kemudian pengaduan tersebut akan dicatat oleh petugas penerima dokumen pada form yang telah disediakan;
 - Melalui surat ke alamat Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu Jl. Songgoriti No. 24 Kotak Pos 17 Kelurahan Songgokerto, Kecamatan Batu, Kota Batu Jawa Timur 65301;
 - Melalui telepon (0341) 591302
 - Melalui faximile (0341) 597032, 590288, 599796
 - Melalui email : ahtc_batu@pertanian.go.id
 - Melalui situs web : <http://bbppbatu.bppsdlmp.pertanian.go.id>
 3. Tim penanganan pengaduan menerima dan menindaklanjuti dan mengkoordinasikan pengaduan yang berasal dari dalam dan luar unit pelayanan kemudian menyerahkan kepada kepala koordinator;
 4. Koordinator Program dan Evaluasi melakukan analisa dan klarifikasi terhadap pengaduan pelanggan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan;
 5. Hasil tindakan perbaikan pengaduan pelanggan disampaikan kepada pengguna jasa dan apabila tindakan perbaikan memerlukan tindak lanjut maka Kepala Balai dapat membuat kebijakan untuk tindakan pencegahan dan perbaikan yang berkelanjutan.
- B. Saran/ pengaduan yang disampaikan tidak dipublikasikan dan identitas pemberi saran/ pengaduan dirahasiakan,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

C. Diagram Alur Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat



Kepala Balai



Roby Darmawan
NIP. 196912151991011001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran II

Keputusan Kepala BBPP Batu

Nomor : 045/Kpts/OT.240/I.15/03/2024

Tanggal : 20 Maret 2024

**DAFTAR NAMA PETUGAS PENGELOLA
UPP-DUMAS BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN-
BATU TAHUN 2024**

Pengarah	: Kepala Balai Besar Pelatihan Peternakan Batu
Penanggung Jawab	: Ketua Kelompok Program dan Evaluasi
Ketua	: Ketua Tim Kerja Evaluasi dan Pelaporan
Anggota	: 1. Mohamad Sidiq, S.Tr.Pt 2. Setinda Eka Andriyani, S.Stat

Kepala Balai



Roby Darmawan
NIP. 196912151991011001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN
