

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
TAHUN 2018**

**KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN  
2018**

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BPMSPH TAHUN 2018**

**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 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan kementerian Pertanian;
- i. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9001 Tahun 2015;
- j. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO / IEC 17025 Tahun 2008;

**2. Pendahuluan**

Balai pengujian mutu dan sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) adalah unit pelaksana teknis (UPT) Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan. Kementerian Pertanian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan dan secara teknis dibina oleh Direktur Kesehatan Masyarakat Veteriner dengan tugas pokok melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi

keamanan dan mutu produk hewan sesuai dengan Peraturan menteri Pertanian Nomor 60/Permentan/OT.140/5/2013, tanggal 24 Mei 2014. Sehubungan dengan hal tersebut diatas BPMSPH telah membentuk Unit Pelaksana pengelolaan pengaduan Masyarakat (UPP-Dumas) balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan.

### **3 Ruang lingkup**

Ruang Lingkup dari Unit Pelaksana Pengelola pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BPMSPH 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.

### **4. Tugas UPP-DUMAS**

Tugas dari Unit Pelksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BPMSPH 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 Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan
- h. Mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya

### **5. Sarana Pengaduan Masyarakat**

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

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

## **6. Mekanisme UPP-Pengaduan Masyarakat**

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

- a. UPP-Dumas BPMSPH menerima dumas dari
  1. Masyarakat/pelapor/mitra kerja/ pengguna jasa
  2. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian
  3. UPP-Dumas tingkat Eselon 1 (Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan)
- b. UPP-Dumas BPMSPH menentukan klasifikasi Dumas ;
  1. Dumas yang tidak berkadar pengawasan dan ;
  2. 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 (Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan), dan BPMSPH;
- g. Memberikan informasi kepada masyarakat /pelapor/ mitra kerja/ Pengguna jasa terhadap penyelesaian Dumas;
- h. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit kerja eselon 1 (Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan) dan mendokumentasikan hasil penyelesaian Dumas.

## **7. Pengelolaan dan penilaian Pengaduan masyarakat/ Umpan Balik pengguna Jasa**

Pada tahun 2018 Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BPMSPH mendapat sebanyak 4 (empat) pengaduan dari pengguna jasa mengenai proses penyelesaian hasil uji terlambat diterima pengguna jasa, Pengguna jasa menunggu terlalu lama untuk melakukan pembayaran, Pembayaran tidak bisa dilakukan karena bendahara tidak ada ditempat dan

BPMSPH tidak merespon/membalas email dari pengguna jasa. Hasil uji terlambat diterima pengguna jasa karena petugas pengetikan hasil uji tidak ada ditempat karena adanya dinas luar maka penyelesaiannya yaitu adanya petugas pengganti untuk penyelesaian pengetikan hasil uji. Pengguna jasa menunggu terlalu lama untuk mendapatkan kode billing karena bendahara sedang tidak ada ditempat penyelesaian pengaduan ini adalah dengan mengirimkan kode billing melalui email atau wa kepada pengguna jasa, untuk pengguna jasa yang berasal dari instansi pemerintah meminta kuitansi sementara maka kuitansi sementara dapat diberikan oleh petugas lain dari administrasi apabila bendara tidak ada ditempat. BPMSPH tidak merespon email dari pengguna jasa karena disposisi jawaban email tidak ditindak lanjuti maka dari itu adanya penyiapan petugas khusus yang bertanggung jawab atas email pengguna jasa agar segera direspon.

Nilai persentasi pengaduan sebanyak 2,2 % dari jumlah total pengguna jasa/ mitra kerja tahun 2018 sebanyak 186. Pencapaian sasaran pelayanan sebesar 97,8 % pada tahun ini. Sebagai mana diketahui bahwa pengelolaan dan penilaian pengaduan masyarakat / umpan balik pengguna jasa/ mitra kerja ditunjukkan dengan 2 indikator yaitu evaluasi keluhan pelanggan dan evaluasi kepuasan pelanggan.

**LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN JANUARI 2018**

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/ PENCEGAHAN	EVALUASI	PENCAPAIAN SASARAN (%)
3 Januari 2018	Hasil uji terlambat diterima pengguna jasa	Perseorangan	Pengetikan hasil uji belum selesai karena petugas Dinas Luar	Menyiapkan petugas tambahan untuk mempercepat pengetikan hasil uji	Agar pembuatan hasil uji tidak tertunda maka setiap petugas berhalangan hadir atau Dinas Luar disiapkan petugas pengganti	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 1 b. Pasif :13 Persentase Pengaduan 1/14 = 7,1 % Pencapaian sasaran pelayanan 92,9 %

Bogor, 2 Februari 2018

Kasie. Penyiapan Sampel



Drh. Murain Triwijayanti

NIP. 19790921 200501 2 002

LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASAL AHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEG AHAN	EVALUASI	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-		Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 0 b. Pasif : 12 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Bogor, 2 Maret 2018

Kasie. Penyiapan Sampel



LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN MARET 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 18 b. Pasif :27 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Bogor, 2 April 2018

Kasie Penyjapan Sampel



Dm: Nuraini Triwijayanti

NIP 19790921 200501 2 002



**LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN APRIL 2018**

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 24 b. Pasif : 13 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Bogor, 2 Mei 2018

Kasie Penylapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 200501 2 002

LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN MEI 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 1 b. Pasif :19 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Bogor, 4 Juni 2018

Kasie Penyapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 200501 2 002

**LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN JUNI 2018**

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 7 b. Pasif : 12 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Bogor, 2 Juli 2018

Kasie Penyiapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti  
 NIP. 19790921 200501 2 002

LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN JULI 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 7 b. Pasif :25 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Bogor, 2 Agustus 2018

Kasie Penyiapan Sampel  
  
 Drh. Nuraini Triwijayanti  
 NIP. 19790921 200501 2 002

LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN AGUSTUS 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/ PENCEGAHAN	EVALUASI	PENCAPAIAN SASARAN (%)
26/8/2018	Pengguna jasa menunggu terlalu lama untuk melakukan pembayaran	Dinas Pangan dan Pertanian Kota Bandung	Bendahara tidak ada di tempat	Menyiapkan petugas pengganti untuk mempercepat pembuatan surat penagihan pembayaran	Agar pembuatan surat penagihan cepat maka setiap petugas berhalangan hadir atau Dinas Luar disiapkan petugas tambahan.	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 6 b. Pasif :23 Persentase Pengaduan 0 1/29 = 3,4 % Pencapaian sasaran pelayanan 96,6 %

Bogor, 3 September 2018

Kasie Penyjapan Sampel



LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/ PENCEGAHAN	EVALUASI	PENCAPAIAN SASARAN (%)
14/9/2018	Pembayaran tidak bisa dilakukan karena bendahara tidak ada ditempat	Dinas Pertanian Kota Bogor	Bendahara tidak ada di tempat	Menyiapkan pengganti untuk mempercepat pembuatan surat penagihan pembayaran	Pembuatan surat penagihan cepat maka setiap petugas berhalangan hadir atau Dinas Luar disiapkan petugas tambahan.	Jumlah pengguna jasa : a.Aktif : 2 b.Pasif :14 Persentase Pengaduan 1/16 = 6,25 % Pencapaian sasaran pelayanan 93,75%

Bogor, 2 Oktober 2018

Kasie Penyiapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 200501 2 001

LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN OKTOBER 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/ PENCEGAHAN	EVALUASI	PENCAPAIAN SASARAN (%)
23/10/2018	BPMSPH tidak merespon/ membalas email dari pengguna jasa	UPT laboratorium Provinsi Jambi	Disposisi jawaban email tidak ditindak lanjuti	Menyiapkan petugas khusus yang bertanggung jawab atas email pengguna jasa	Adanya customer servis dalam pelayanan pengguna jasa	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 6 b. Pasif :36 Persentase Pengaduan 0 1/29 = 2,38 % Pencapaian sasaran pelayanan 97,62 %

Bogor, 1 November 2018

Kasie Penyiapan Sampel



LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-	Jumlah pengguna jasa : a. Aktif : 6 b. Pasif :24 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Bogor, 3 Desember 2018

Kasie Penyiapan Sampel





LOG SHEET EVALUASI /PENGADUAN PELANGGAN BULAN DESEMBER 2018

TANGGAL	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
-	Tidak ada	-	-	-	Jumlah pengguna jasa : e. Aktif : 5 f. Pasif :15 Persentase Pengaduan 0 % Pencapaian sasaran pelayanan 100 %

Begor, 31 Desember 2018

Kasie Penyiapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 200501 2 002