

**LAPORAN**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**(DUMAS)**  
**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
**TAHUN 2019**

**KEMENTERIAN PERTANIAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**  
**BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN**  
**2019**

# **LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

## **BPMSPH TAHUN 2019**

### **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. Pertanian 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 2017;
- k. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 37001 Tahun 2016;

### **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) BPMSPPH 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 Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BPMSPPH 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) BPMSPPH 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) BPMSPPH adalah sebagai berikut :

- a. UPP-Dumas BPMSPPH menerima dumas dari
  1. Masyarakat/pelapor/mitra kerja/ pengguna jasa
  2. UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian
  3. UPP-Dumas tingkat Ekselon 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 2019 Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP DUMAS) BPMSPH mendapat sebanyak 6 (enam) pengaduan dari pengguna jasa mengenai proses pengujian terlalu lama, hasil uji diterima pengguna jasa melebihi waktu yang ditentukan dan penghilangan hasil uji ke pengguna jasa tidak lengkap. Proses pengujian lama disebabkan oleh adanya perpindahan laboratorium baru sehingga beberapa alat pengujian harus dipersiapkan penggunaan dan kalibrasinya. Sedangkan mengenai hasil uji terlambat diterima pengguna jasa hal ini disebabkan adanya pergantian personel pembuat hasil uji sehingga diperlukan adanya pendampingan dari personel yang lama. Sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan nilai pencapaian sasaran pelayanan adalah 3,2 % dari jumlah total pengguna jasa/ mitra kerja tahun 2019 sebanyak 187. Hal ini berarti masih dibawah batas maksimal pengaduan mitra kerja yaitu 10 5 dari keseluruhan jumlah permintaan pengujian dan surve terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penilaian sistem angket. 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	URAIAN KELUHAN PELANGGAN	PELANGGAN	AKAR PERMASALAHAN	TINDAKAN PERBAIKAN/ PENCEGAHAN	PENCAPAIAN SASARAN (%)
Januari 2019	Tidak ada				Sampai dengan bulan Desember 2019 Jumlah customer a. 131 Customer pasif b. 51 Customer Aktif Total =182 customer Maka pencapaian sasaran pelayanan $6/187 = 3,2 \%$
Februari 2019	Tidak ada				
Maret 2019	Tidak ada				
April 2019	Tidak ada				
Mei 2019	Proses pengujian terlalu lama	PT CPI	Proses pergantian laboratorium baru	Pemberitahuan terhadap customer	
Juni 2019	Tidak ada				
Juli 2019	Tidak ada				
Agustus 2019	Tidak ada		\		
September 2019	Tidak ada				
Oktober 2019	Tidak ada				
November 2019	Tidak ada				
Desember 2019	Tidak ada				

Bogor, 3 Januari 2020

Kasie Penyiapan Sampel



Drh. Nuraini Triwijayanti

NIP. 19790921 200501 2 002