



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) **BULAN APRIL 2026**



**BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN
(BBPKH) CINAGARA
2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara periode bulan April Tahun 2026 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat serta sebagai sarana evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BBPKH Cinagara. Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan bagian integral dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam menjamin pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selama periode bulan April 2026, pengaduan yang diterima mencakup berbagai aspek, antara lain sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan, serta layanan konsumsi. Seluruh pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti secara cepat dan terkoordinasi oleh unit kerja terkait sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kami mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak guna penyempurnaan pengelolaan pengaduan masyarakat di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan BBPKH Cinagara. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bogor, 30 April 2026

Katimker Evaluasi dan Pelaporan,



Agus Sulaeman, SST., M.M.

NIP. 197408272001121001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I. BAB 1	1
II. LATAR BELAKANG	1
III. DASAR HUKUM	2
IV. MEDIA PENYAMPAIAN	2
V. BLANGKO KOORDINASI	2
VI. BAB II.....	4
VII. JUMLAH PENGADUAN	4
VIII. ANALISA PENGADUAN	4
XIX. BAB III	8
X. PROSES PENANGANAN DUMAS	8
XII. TINDAK LANJUT PENANGANAN DUMAS	9
XIII. REKAP DUMAS	10
XIV. KESIMPULAN	11

TABEL PENGADUAN MASYARAKAT

	Halaman
1. Tabel Media Penyampaian Dumas	2
2. Tabel Blangko Koordinasi Penyampian Dumas.....	2
3. Tabel Jumlah Pengaduan Dumas	4
4. Tabel Tindak Lanjut	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian (BPPSDMP) Kementerian Pertanian, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara berkomitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Salah satu instrumen utama dalam mengukur efektivitas pelayanan tersebut adalah melalui pengelolaan pengaduan masyarakat.

Seiring dengan tuntutan modernisasi pertanian di tahun 2026, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara memegang peran krusial dalam mencetak SDM kesehatan hewan yang kompeten melalui berbagai pelatihan teknis dan fungsional. Intensitas interaksi antara lembaga dengan peserta pelatihan, *stakeholder* peternakan, serta masyarakat umum meningkatkan potensi munculnya aspirasi, saran, maupun keluhan terkait sarana prasarana, kurikulum pelatihan, hingga integritas pelayanan pegawai.

Memasuki triwulan kedua di tahun 2026, khususnya pada bulan April, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan publik. Pelaporan Dumas periode ini menjadi penting untuk:

1. Identifikasi Dini: Memetakan kendala teknis atau administratif yang dialami masyarakat/peserta pelatihan selama proses pelayanan di bulan April.
2. Validasi Integritas: Memastikan seluruh aparatur bekerja sesuai dengan Kode Etik dan bebas dari praktik maladministrasi seperti pungli atau gratifikasi.
3. Dasar Pengambilan Kebijakan: Memberikan masukan berbasis data kepada pimpinan untuk perbaikan sistem layanan pelatihan kesehatan hewan secara berkelanjutan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas setiap aduan yang masuk melalui berbagai kanal resmi, baik melalui media sosial, aplikasi LAPOR!, maupun kotak pengaduan fisik di lokasi balai. Penanganan dumas dilakukan secara objektif, cepat, dan rahasia demi melindungi hak-hak pelapor serta menjaga reputasi instansi.

1.2 Dasar hukum

Pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara berpedoman pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan dan ketentuan internal Kementerian Pertanian terkait pengelolaan pengaduan masyarakat.

1.3 Media Penyampaian

No	Media Pengaduan	Jumlah
1.	Kotak Dumas	1 Pengaduan
2.	Telepon atau Faksimil	-
3.	What Up (WA) Group LP. 5 dan LP. 9	1 Pengaduan
4.	Email	-
5.	Pengaduan Langsung	3 Pengaduan
6.	Website	-

1.4 Blangko koordinasi penyampaian pengaduan internal

DATA KOORDINASI PENGADUAN INTERNAL
BALAI BESAR PELATIHAN KESAHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA
BULAN APRIL 2026

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1.	14 April 2026	Izin kursi depan pos agar bisa diperbaiki	Kotak Saran	Instalasi & BMN

Menyetujui,
Katimker BMN & Instalasi


Tri Wahyu Agus Riyadi, SP.
NIP. 197012041998031002

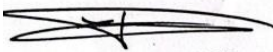
Cinagara, 16 April 2026
Mengetahui,
Pengelola Dumas,


Kelik Candra Nurcahya, SE., M.Si
NIP. 197903172006041015

DATA KOORDINASI PENGADUAN INTERNAL
BALAI BESAR PELATIHAN KESAHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA
BULAN APRIL 2026

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1.	15 April 2026	Gayung diasrama merpati kurang satu buah	Langsung	Instalasi & BMN
2.	15 April 2026	Kunci pintu kamar mandi mess Jalak rusak	Langsung	Instalasi & BMN

Menyetujui,
 Katimker BMN & Instalasi


Tri Wahyu Agus Riyadi, SP.
 NIP. 197012041998031002

Cinagara, 15 Maret 2026
 Mengetahui,
 Pengelola Dumas,


Kelik Candra Nurcahya, SE.,M.Si
 NIP. 197903172006041015

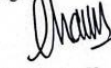
DATA KOORDINASI PENGADUAN INTERNAL
BALAI BESAR PELATIHAN KESAHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA
BULAN APRIL 2026

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1.	16 April 2026	Mess Sriti Kotor	WA Group	Instalasi & BMN
2.	16 April 2026	Kran wudhu mushola bocor	Langsung	Instalasi & BMN

Menyetujui,
 Katimker BMN & Instalasi


Tri Wahyu Agus Riyadi, SP.
 NIP. 197012041998031002

Cinagara, 16 April 2026
 Mengetahui,
 Pengelola Dumas,


Kelik Candra Nurcahya, SE.,M.Si
 NIP. 197903172006041015

DATA KOORDINASI PENGADUAN INTERNAL
BALAI BESAR PELATIHAN KESAHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA
BULAN APRIL 2026

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1.	17 April 2026	Penyediaan makan besar agar berkala/bertahap dalam penyediaan karena kerap kali kehabisan makanan. Ada peserta yang mengambil makanan terlalu banyak sehingga yang lainnya tidak kebagian	Kotak Saran	Penanggung jawab Konsumsi

Menyetujui
 Penanggung Jawab Konsumsi,

Septina Kartika Dewi, S.Tr.Pt.
 NIP. 199709112025212011

Cinagara, 21 April 2026
 Mengetahui,
 Pengelola Dumas,

Kelik Candra Nurcahya, SE.,M.Si
 NIP. 197903172006041015

BAB II DATA PENGADUAN

2.1 Jumlah Pengaduan

Pada bulan April Tahun 2026, jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 2 (dua) pengaduan, dengan rincian sebagai berikut:

No	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media	Bagian Terkait
1.	14 April 2026	Kursi besi Panjang depan pos rusak mohon diperbaiki	Kotak Saran	Instalasi & BMN
2.	15 April 2026	Gayung diasrama merpati/gelatik tidak ada	Pengaduan Langsung	Instalasi & BMN
3.	15 April 2026	Kunci pintu kamar mandi mess jalak rusak terkunci dari dalam	Pengaduan Langsung	Instalasi & BMN
4.	16 April 2026	Selamat siang izin info sekilas, Mess sriti sptnya perlu dibersihkan maaf dari semalam hingga siang ini belum dirapihkan berkas2 makanan kemarin dan sptnya ruangan tamu belum di pell.	What Up Group	Instalasi & BMN
5.	17 April 2026	Untuk penyediaan makan agar dilakukan berkala karena kerap kali kehabisan makanan, ada peserta yang mengambil makanan terlalu banyak sehingga yang lainnya tidak kebagian.	Kotak Pengaduan	Koordinator Konsumsi

2.2 Analisis Jenis Pengaduan

Jenis pengaduan yang masuk dan diterima pada bulan april 2026 berkaitan dengan:

- A. Pemeliharaan sarana prasarana bangunan.
- B. Fasilitas pendukung kegiatan pelatihan dan asrama.
- C. Konsumsi

Pengaduan berpusat pada kerusakan fisik bangunan yang berdampak langsung pada kenyamanan dan privasi pengguna fasilitas, sehingga kedepannya perlu diupayakan adanya penjdawalan pemeliharaan dan koordinasi yang lebih baik guna memberikan perbaikan pelayanan yang lebih baik.

Telah dilakukan koordinasi dan penyampaian pengaduan formal antara Pengelola Dumas (Aduan Masyarakat) dengan Tim Kerja BMN & Instalasi dan coordinator konsumsi untuk menindaklanjuti kerusakan dan kekurangan porsi konsumsi tersebut.

Masyarakat atau pengguna layanan cenderung lebih memilih menyampaikan keluhan secara tatap muka (langsung), kotak saran dan what Up (WA) dibandingkan melalui media digital/tertulis lainnya pada periode ini.

Pengaduan telah diterima dan disampaikan secara langsung kepada unit terkait yaitu bagian instalasi dan BMN dan Koordinator konsumsi dimana mekanisme pengelolaan Dumas dikomunikasi secara internal ke masing-masing bagian sebagai penanggung jawab unit dan segera dilakukan pengecekan dan perbaikan sesuai mekanisme yang ada.

Penanganan pengaduan tersebut ditindaklanjuti berkat adanya komunikasi dan informasi yang akan ditangani secara cepat sesuai dengan prioritas kebutuhan yang mendesak dan utama.

Rekomendasi Tindak Lanjut :

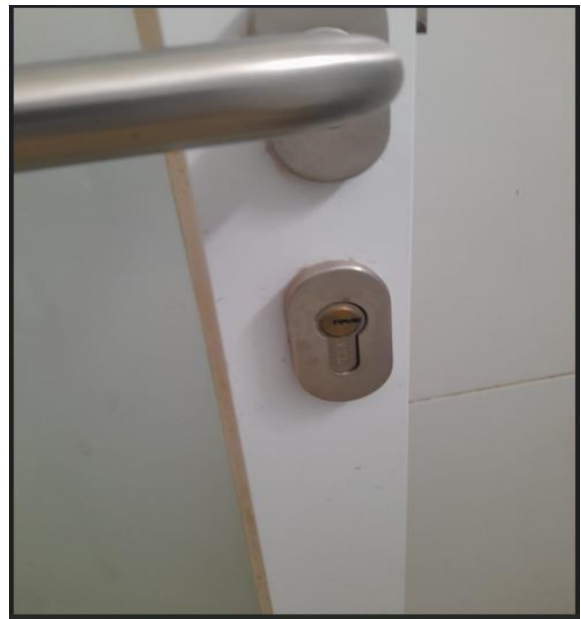
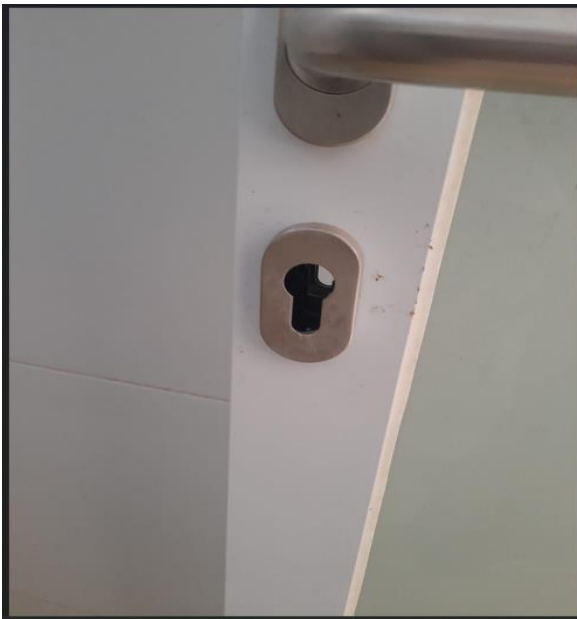
1. Perbaikan kursi untuk dapat segera dilakukan sehingga dapat digunakan dengan nyaman dan aman.
2. Dilakukan pembuatan jadwal kroscek sarana pendukung secara berkala yang berkaitan dengan sarana dan prasana dibagian asrama dan mess untuk kemudian melakukan inventarisir kebutuhan yang kurang atau belum tersedia untuk kemudian dapat diupayakan untuk dipenuhi agar kenyamanan pengguna dapat ditingkatkan.
3. Penyediaan untuk konsumsi peserta untuk dapat memperhatikan mengenai komposisi jumlah, kandungan gizi dan kombinasi buah dengan penambahan informasi atau himbauan mengenai porsi untuk masing-masing guna menghindari kekurangan porsi yang telah disusun dan disediakan.
 - a. Kursi depan pos keamanan



b. Gayung asrama Gelatik/Merpati



c. Kunci kamar mandi mess jalak



d. Kran mushola bocor



e. Ruang Mes Sriti



BAB III

PROSES PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

A. Proses Penanganan Dumas

Penanganan pengaduan masyarakat (Dumas) di BBPKH Cinagara dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan diterima melalui beberapa kanal, antara lain :

- Kotak saran
- Laporan langsung dari peserta/pengguna layanan
- Informasi dari fasilitator pelatihan

Setiap pengaduan yang masuk dicatat dalam format rekapitulasi yang mencakup:

- Tanggal pengaduan
- Jenis keluhan/saran
- Sumber pengaduan

2. Verifikasi dan Klasifikasi

Pengaduan yang masuk kemudian:

Diklasifikasikan berdasarkan jenisnya, seperti:

- Sarana dan prasarana (kursi, kran, kunci pintu)
- Kebersihan lingkungan/asrama
- Kebutuhan logistik (gayung, konsumsi)

3. Disposisi/Penyaluran Pengaduan

Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya:

- Disampaikan kepada unit kerja terkait, antara lain:
- Bagian Instalasi & BMN
- Koordinator Asramaenanggung jawab konsumsi

4. Tindak Lanjut Penanganan

Unit terkait melakukan:

- Pengecekan lapangan
- Identifikasi kerusakan/kebutuhan
- Pelaksanaan perbaikan atau pengadaan

Penanganan dapat berupa:

- Perbaikan fasilitas (kursi, kran, kunci pintu)
- Penyediaan barang (gayung)
- Pembersihan area (mess/asrama)Evaluasi layanan (konsumsi)

5. Penyelesaian dan Dokumentasi

Setelah tindakan dilakukan:

- Hasil penanganan dicatat dalam laporan
- Tanggal penyelesaian didokumentasikan

B. Tindak Lanjut Penanganan Dumas (Rincian April 2026)

1. Perbaikan Sarana dan Prasarana

Beberapa pengaduan terkait fasilitas berhasil ditindaklanjuti dengan cepat:

Perbaikan kursi panjang depan pos :

- Dilakukan penggantian tiang drat baut penyangga
- Diselesaikan dalam waktu 3 hari

Perbaikan kunci pintu kamar mandi mess jalak :

- Dilakukan penggantian slot kunci tengah
- Penanganan awal bersifat sementara, dilanjutkan perbaikan permanen

Perbaikan kran wudhu musholla

- Kran yang bocor diganti dengan yang baru
- Setelah perbaikan, fungsi kembali normal

2. Pemenuhan Kebutuhan Fasilitas

Pengadaan gayung di asrama merpati/gelatik :

- Koordinator asrama mengusulkan ke tim pengadaan
- Barang tersedia dan langsung didistribusikan pada hari yang sama

3. Peningkatan Kebersihan Lingkungan

Pembersihan mess sriti :

- Dilakukan oleh petugas asrama atas instruksi Katimker Instalasi & BMN
- Menindaklanjuti keluhan terkait kebersihan ruang tamu dan sisa makanan

4. Evaluasi Layanan Konsumsi

Keluhan terkait distribusi makanan yang tidak merata, Tindak lanjut :

- Koordinator konsumsi melakukan evaluasi
- Rencana pemasangan himbauan pembagian porsi makanan agar adil
- Dijadikan bahan perbaikan untuk kegiatan pelatihan berikutnya

3.3 Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No	Nama Kegiatan/Pelatihan	Tanggal Keluhan/Saran	Keluhan/Saran	Tanggapan Penyelesaian	Penanggung Jawab	Tanggal Penyelesaian	Penanganan
1.	Kotak Saran	14 April 2026	Kursi besi Panjang depan pos rusak mohon diperbaiki	Pengaduan telah disampaikan pada bagian instalasi & BMN untuk selanjutnya tim instalasi akan melakukan pengecekan dan inventarisir kerusakan	Bagian Instalasi & BMN	17 April 2026	Petugas instalasi telah melakukan perbaikan dudukan kaki kursi dengan penggantian tiang drat baut penyangga kursi
2.	Pengaduan	15 April 2026	Gayung diasrama merpati/gelatik tidak ada	Pengaduan telah disampaikan pada coordinator asrama dan akan mengajukan pengadaan gayung kepada tim pengadaan untuk kebutuhan asrama merpati/gelatik sebanyak 2 buah	Bagian Instalasi & BMN	15 April 2026	Gayung telah disediakan oleh tim pengadaan dan sudah didistribusikan ke petugas asrama merpati/gelatik
3.	Fasilitator pelatihan Serkom Juleha	15 April 2026	Kunci pintu kamar mandi mess jalak rusak terkunci dari dalam	Pengaduan telah disampaikan pada bagian instalasi & BMN untuk kemudian telah dilakukan pengecekan dan penanganan sifatnya sementara oleh petugas asrama	Bagian Instalasi & Bmn	16 April 2026	Pintu telah dilakukan perbaikan dengan penggantian slot kunci tengah
4.	Pengaduan	16 April 2026	Selamat siang izin info sekilas, Mess sriti sptnya perlu dibersihkan maaf dari semalam hingga siang ini belum	Pengaduan telah diterima oleh bagian instalasi & BMN dan segera dilakukan pengecekan oleh petugas asrama	Bagian Instalasi & BMN	16 April 2026	Petugas asrama telah membersihkan mess sriti atas informasi dan instruksi katimker instalasi & BMN

No	Nama Kegiatan/Pelatihan	Tanggal Keluhan/Saran	Keluhan/Saran	Tanggapan Penyelesaian	Penanggung Jawab	Tanggal Penyelesaian	Penanganan
			berkas2 makanan kemarin dan sptnya ruangan tamu belum di pell.				
5.	Pengaduan	16 April	Kran tempat wudhu di musholla bocor	Pengaduan telah diterima bagian instalasi dan sedang diupayakan penggantian kran air	Bagian Instalasi & BMN	16 April 2026	Telah dilakukan pengantian kran oleh petugas dan sudah tidak mengalami kebocoran dan berfungsi normal
6.	Kotak Saran (Peserta Sekom Juleha)	17 April 2026	Untuk penyediaan makan agar dilakukan berkala karena kerap kali kehabisan makanan, ada peserta yang mengambil makanan terlalu banyak sehingga yang lainnya tidak kebagian.	Pengaduan disampaikan pada coordinator konsumsi dan akan dijadikan evaluasi untuk kegiatan pelatihan selanjutnya. Karena pengaduan ini masuk di akhir kegiatan pelatihan	Penanggung jawab konsumsi	17 April 2026	Koordinator akan membuat papan/tulisan anjuran di ruang makan yang diharapkan porsi yang telah disiapkan sesuai dengan jumlah peserta.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat (Dumas) periode bulan April 2026 di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengelolaan pengaduan telah berjalan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan serta menunjukkan kinerja yang responsif, terkoordinasi, dan akuntabel.

Pengaduan yang diterima pada periode ini didominasi oleh aspek sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan, serta layanan konsumsi yang secara langsung berkaitan dengan kenyamanan dan kelancaran kegiatan pelatihan. Seluruh pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti melalui tahapan verifikasi, disposisi kepada unit kerja terkait, serta pelaksanaan penanganan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing unit, khususnya Bagian Instalasi & BMN dan penanggung jawab konsumsi.

Dari aspek ketepatan waktu, penanganan pengaduan secara umum telah dilaksanakan dalam jangka waktu yang relatif cepat, yaitu antara 1 (satu) sampai dengan 3 (tiga) hari kerja, sehingga mencerminkan komitmen unit kerja dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan solutif. Tindak lanjut yang dilakukan tidak hanya terbatas pada penyelesaian permasalahan secara teknis, namun juga mencakup upaya perbaikan sistem pelayanan, khususnya dalam pengelolaan distribusi konsumsi.

Selain itu, berdasarkan pola penyampaian pengaduan, diketahui bahwa masyarakat/pengguna layanan masih cenderung memanfaatkan media pengaduan langsung, kotak saran, dan media komunikasi informal. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan dan optimalisasi pemanfaatan kanal pengaduan resmi sebagai bagian dari sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi. Secara umum, pengelolaan Dumas periode bulan April 2026 telah memberikan kontribusi yang signifikan sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Rekomendasi:

1. Perlu dilakukan penjadwalan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala guna mencegah terjadinya kerusakan serta menjamin keberlangsungan fungsi fasilitas pelayanan.

2. Perlu adanya penyediaan dan pengelolaan stok kebutuhan dasar (buffer stock) untuk mendukung kelancaran operasional, khususnya pada fasilitas asrama dan penunjang pelatihan.
3. Perlu ditingkatkan pengawasan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) kebersihan lingkungan, khususnya pada area mess dan asrama.
4. Perlu dilakukan optimalisasi kanal pengaduan resmi, baik secara digital maupun non-digital, guna meningkatkan efektivitas pencatatan, pemantauan, dan evaluasi pengaduan.
5. Perlu ditingkatkan koordinasi dan sinergi antar unit kerja dalam rangka memastikan penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan berkelanjutan.