



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

BULAN FEBRUARI 2026



BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat, sekaligus sebagai upaya untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengelolaan DUMAS merupakan salah satu instrumen penting dalam menjaring aspirasi, keluhan, dan masukan dari masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Dalam penyusunan laporan ini, berbagai data dan informasi terkait pengaduan masyarakat telah dihimpun, diolah, dan dianalisis secara sistematis. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan, tingkat responsivitas dalam penanganan pengaduan, serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

Kami menyadari bahwa keberhasilan pengelolaan pengaduan masyarakat tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh jajaran pegawai Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara yang telah berperan aktif dalam pelaksanaan pengelolaan DUMAS, serta kepada masyarakat yang telah memberikan perhatian dan partisipasinya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kami juga menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi penyajian maupun kelengkapan data. Oleh karena itu, kami mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak guna penyempurnaan laporan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) ini dapat memberikan manfaat serta menjadi bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Bogor, 28 Februari 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.....	3
VII. JUMLAH PENGADUAN	3
VIII. ANALISA PENGADUAN	3
XIX. BAB III	7
X. REKAP DUMAS	9
XI. KESIMPULAN	10

TABEL PENGADUAN MASYARAKAT

	Halaman
1. Tabel Media Penyampaian Dumas	2
2. Tabel Blangko Koordinasi Penyampian Dumas.....	2
3. Tabel Jumlah Pengaduan Dumas	3
4. Tabel Tindak Lanjut	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan pengaduan masyarakat (DUMAS) merupakan salah satu bentuk implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah. Setiap instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan respon yang cepat, tepat, dan profesional terhadap setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan publik terhadap kinerja institusi.

Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Pertanian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang pengujian kesehatan hewan. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, tidak terlepas dari adanya masukan, keluhan, maupun aspirasi dari masyarakat yang perlu dikelola secara sistematis dan berkelanjutan.

Pada periode bulan Februari 2026, pengelolaan DUMAS di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara dilaksanakan melalui berbagai kanal pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung, termasuk pemanfaatan teknologi informasi. Setiap pengaduan yang diterima dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang berlaku, dengan mengedepankan prinsip kecepatan, ketepatan, dan penyelesaian yang tuntas.

Penyusunan laporan pengelolaan DUMAS ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat selama periode tersebut. Selain itu, laporan ini juga berfungsi sebagai bahan evaluasi dalam rangka perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Dengan adanya pengelolaan pengaduan yang baik, diharapkan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara dapat terus meningkatkan kinerja pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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	-
2.	Telepon atau Faksimil	-
3.	What Up (WA) Group LP. 5 dan LP. 9	-
4.	Email	-
5.	Pengaduan Langsung	-
6.	Website	-

1.4 Blangko koordinasi penyampaian pengaduan internal

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/Bagian Terkait
-	-	-	-	-

BAB II

DATA PENGADUAN

2.1 Jumlah Pengaduan

Pada bulan Februari Tahun 2026, jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 0 (Nol) tidak ada masukan/pengaduan:

No	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media	Bagian Terkait
	-	-	-	-

2.2 Analisis Jenis Pengaduan

Pada periode bulan Februari 2026, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tidak menerima pengaduan masyarakat (DUMAS) melalui seluruh kanal pengaduan yang tersedia, baik secara langsung maupun melalui media elektronik. Kanal tersebut meliputi layanan tatap muka, surat resmi, telepon, serta platform digital yang digunakan untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat.

Tidak adanya pengaduan yang masuk pada periode ini dapat dideskripsikan sebagai kondisi nihil pengaduan (zero complaint). Hal ini menunjukkan bahwa selama bulan Februari 2026, tidak terdapat laporan ketidakpuasan, keluhan, maupun permasalahan yang disampaikan oleh pengguna layanan terkait kinerja, prosedur, maupun fasilitas yang tersedia di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Dari sisi analisis, kondisi nihil pengaduan dapat diinterpretasikan dari beberapa perspektif :

Pertama, hal ini dapat mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Proses pelayanan yang cepat, transparan, serta didukung oleh kompetensi sumber daya manusia yang memadai berpotensi menurunkan tingkat keluhan dari pengguna layanan.

Kedua, tidak adanya pengaduan juga dapat menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga meminimalkan potensi kesalahan maupun ketidaksesuaian dalam pelayanan. Selain itu,

komunikasi yang efektif antara petugas dan pengguna layanan turut berperan dalam mencegah timbulnya kesalahpahaman yang dapat berujung pada pengaduan.

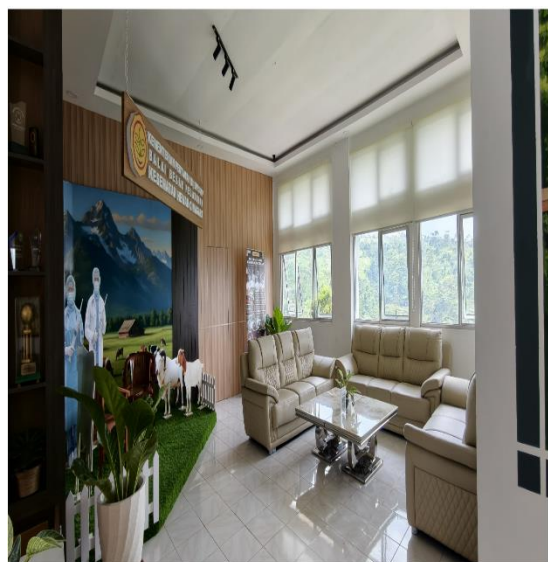
Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, BBPKH Cinagara tetap perlu melakukan evaluasi secara internal, termasuk melalui survei kepuasan masyarakat dan monitoring terhadap potensi kendala pelayanan. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, tidak adanya pengaduan pada periode Februari 2026 dapat menjadi indikator positif terhadap kinerja pelayanan BBPKH Cinagara, namun tetap perlu diimbangi dengan kewaspadaan dan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta membuka ruang partisipasi masyarakat secara lebih luas.

a. Kantor utama



b. Ruang bagian dalam kantor utama



c. Asrama Merpati



d. Asrama Manyar



e. Asrama Gelatik



f. Asrama Gelatik Bagian Dalam



g. Asrama Elang



h. Asrama Elang Bagian Dalam



i. Mess Sriti



j. Mess Sriti Bagian Dalam



k. Ruang kafe



l. Ruang makan



m. Ruang mes sriti



n. Ruang kelas kesmavet



BAB III

PROSES PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

Pada periode bulan Februari 2026, Balai Besar Pengujian Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tidak menerima pengaduan masyarakat melalui seluruh kanal pengaduan yang telah disediakan. Meskipun tidak terdapat pengaduan yang masuk, mekanisme penanganan dan tindak lanjut pengaduan tetap dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bentuk kesiapsiagaan dan komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Proses pengelolaan pengaduan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara pada dasarnya meliputi beberapa tahapan, yaitu penerimaan pengaduan, pencatatan, verifikasi, penelaahan, tindak lanjut, hingga penyampaian hasil penyelesaian kepada pelapor. Selama periode pelaporan, petugas pengelola pengaduan secara aktif melakukan pemantauan terhadap seluruh kanal pengaduan, baik yang bersifat langsung seperti layanan tatap muka dan kotak saran, maupun tidak langsung melalui surat, telepon, dan media elektronik.

Meskipun tidak terdapat pengaduan yang diterima, kegiatan monitoring dan evaluasi tetap dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa sistem pengelolaan pengaduan berjalan dengan baik dan siap digunakan sewaktu-waktu. Petugas juga memastikan bahwa sarana dan prasarana pengaduan dalam kondisi optimal, termasuk kejelasan informasi terkait tata cara penyampaian pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Dalam hal tindak lanjut, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tetap melaksanakan langkah-langkah preventif sebagai bagian dari upaya pengendalian mutu pelayanan. Upaya tersebut antara lain berupa evaluasi internal terhadap proses pelayanan, peningkatan koordinasi antar unit kerja, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, dilakukan pula peninjauan terhadap standar operasional prosedur (SOP) guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan dan perkembangan pelayanan.

Kondisi tidak adanya pengaduan pada periode ini dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun demikian, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tetap berkomitmen untuk tidak hanya bersifat reaktif terhadap pengaduan, tetapi juga proaktif dalam mengidentifikasi potensi permasalahan yang mungkin timbul.

Sebagai bentuk tindak lanjut berkelanjutan, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara terus mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik, baik berupa pengaduan, saran, maupun apresiasi terhadap layanan yang diberikan. Hal

ini dilakukan melalui sosialisasi kanal pengaduan serta peningkatan aksesibilitas layanan pengaduan agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Dengan demikian, meskipun pada periode Februari 2026 tidak terdapat pengaduan yang masuk, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tetap menjalankan proses pengelolaan pengaduan secara optimal sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas pelayanan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3.3 Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No	Nama Kegiatan/Pelatihan	Tanggal Keluhan/Saran	Keluhan/Saran	Tanggapan Penyelesaian	Penanggung Jawab	Tanggal Penyelesaian	Penanganan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat (DUMAS) pada periode bulan Februari 2026, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar Pengujian Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tidak menerima pengaduan dari masyarakat melalui seluruh kanal pengaduan yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa selama periode pelaporan tidak terdapat keluhan, keberatan, maupun laporan terkait pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Tidak adanya pengaduan yang masuk dapat menjadi salah satu indikator bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), serta mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini juga mencerminkan adanya konsistensi dalam penerapan prinsip pelayanan publik yang mengedepankan profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas.

Meskipun demikian, kondisi nihil pengaduan tidak serta-merta menunjukkan bahwa tidak terdapat potensi permasalahan dalam pelayanan. Oleh karena itu, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tetap perlu menjaga kewaspadaan dengan terus melakukan evaluasi internal secara berkala, baik melalui pengawasan langsung maupun melalui instrumen lain seperti survei kepuasan masyarakat. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga dan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Selain itu, perlu dilakukan penguatan dalam hal sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat agar akses terhadap layanan pengaduan semakin terbuka dan mudah dijangkau. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penyampaian pengaduan, diharapkan partisipasi publik dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan dapat semakin optimal.

Secara umum, pelaksanaan pengelolaan DUMAS di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara selama periode Februari 2026 telah berjalan dengan baik, meskipun tidak terdapat pengaduan yang masuk. Hal ini tidak mengurangi komitmen instansi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga sistem pengelolaan pengaduan agar tetap responsif, transparan, dan akuntabel.

Dengan demikian, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara diharapkan dapat terus mempertahankan kinerja pelayanan yang baik, sekaligus

meningkatkan upaya perbaikan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.