



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

BULAN MEI 2026



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

KATA PENGANTAR

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

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan perbaikan berkelanjutan. Sebagai Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Pertanian yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pelatihan, pengembangan sumber daya manusia pertanian, serta pelayanan pendukung lainnya, BBPKH Cinagara berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang mudah diakses, responsif, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan masyarakat tidak hanya dipandang sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang sangat berharga dalam mengidentifikasi kelemahan, hambatan, dan peluang perbaikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, setiap pengaduan, saran, kritik, maupun masukan yang diterima oleh BBPKH Cinagara dikelola secara sistematis melalui tahapan penerimaan, pencatatan, verifikasi, koordinasi, tindak lanjut, hingga penyelesaian dan pelaporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan Dumas di lingkungan BBPKH Cinagara. Laporan ini memuat gambaran mengenai mekanisme pengelolaan pengaduan, media pengaduan yang tersedia, jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, proses penanganan yang telah dilakukan, tingkat penyelesaian pengaduan, serta evaluasi dan tindak lanjut yang dilaksanakan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain sebagai bentuk akuntabilitas kepada masyarakat dan pemangku kepentingan, laporan ini juga diharapkan dapat menjadi sarana evaluasi internal bagi BBPKH Cinagara dalam meningkatkan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan. Melalui evaluasi yang berkesinambungan, berbagai masukan yang

diperoleh dari masyarakat dapat diolah menjadi rekomendasi perbaikan kebijakan, prosedur kerja, maupun kualitas layanan sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang semakin prima.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang membangun sangat kami harapkan guna penyempurnaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada masa yang akan datang. Besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat, menjadi bahan evaluasi yang objektif, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Bogor, 18 Juni 2026
Ketua Kelompok Program & Evaluasi

Dayat Hermawan, S.Pt., M.Si.
NIP. 19680914 199903 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	3
C. Tujuan	4
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Hasil.....	5
BAB II. PELAKSANAAN PENGELOLAAN DUMAS	7
A. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan	7
B. Media/Saluran Penghaduan	8
C. SOP Pengelolaan Dumas	9
BAB III. HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	11
A. Rekapitulasi Pengaduan	11
B. Media Penghaduan	11
C. Grafik Statistik Pengaduan	12
D. Blangko Distribusi Pengaduan Internal	12
E. Tindak lanjut Pengaduan	14
BAB IV. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT.....	16
A. Evaluasi Pengelolaan DUMAS	16
B. Upaya Perbaikan DUMAS	18
BAB V. PENUTUP	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme aparatur pemerintah, setiap instansi pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Salah satu instrumen penting dalam mendukung upaya tersebut adalah melalui pengelolaan pengaduan masyarakat (DUMAS) yang efektif, responsif, dan berkelanjutan.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui pengaduan yang disampaikan, masyarakat dapat menginformasikan berbagai kendala, permasalahan, ketidaksesuaian pelayanan, maupun memberikan saran dan masukan yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai alat evaluasi dan pengendalian mutu pelayanan publik.

Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) lingkup Kementerian Pertanian mempunyai tugas menyelenggarakan pelatihan, pengembangan kompetensi sumber daya manusia pertanian, serta pelayanan teknis di bidang peternakan dan kesehatan hewan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, BBPKH Cinagara berinteraksi secara langsung dengan berbagai pemangku kepentingan, antara lain aparatur pemerintah daerah, petugas teknis lapangan, penyuluh pertanian, peternak, akademisi, pelaku usaha, lembaga pelatihan, serta masyarakat umum. Interaksi yang intensif tersebut berpotensi menimbulkan berbagai masukan, pertanyaan, permohonan informasi, keluhan, maupun pengaduan yang perlu dikelola secara profesional.

Sebagai bentuk komitmen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, BBPKH Cinagara telah menyediakan berbagai kanal pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, baik melalui sistem pengelolaan

pengaduan internal, surat elektronik (e-mail), telepon, media sosial, layanan pesan singkat, website resmi, maupun melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Ketersediaan berbagai saluran tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, kritik, dan saran terkait pelayanan yang diterima.

Pada bulan Mei 2026, BBPKH Cinagara terus berupaya meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari implementasi reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara terstruktur mulai dari penerimaan, pencatatan, verifikasi, telaah, koordinasi dengan unit terkait, tindak lanjut, hingga penyampaian hasil penyelesaian kepada pelapor. Proses tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan standar operasional prosedur yang berlaku guna menjamin kepastian penanganan setiap pengaduan yang diterima. Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat selama bulan Mei 2026 juga menjadi bagian dari upaya BBPKH Cinagara dalam membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Setiap pengaduan yang masuk dipandang sebagai sumber informasi yang berharga untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, serta menemukan peluang perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tugas dan fungsi balai.

Laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) BBPKH Cinagara Bulan Mei 2026 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sekaligus sebagai sarana dokumentasi dan evaluasi terhadap berbagai pengaduan yang diterima selama periode tersebut. Laporan ini memuat informasi mengenai jumlah pengaduan yang masuk, sumber atau media pengaduan, klasifikasi permasalahan, tindak lanjut yang telah dilakukan, tingkat penyelesaian pengaduan, serta rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode berikutnya. Melalui penyusunan laporan ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan BBPKH Cinagara selama bulan Mei 2026. Hasil laporan ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi seluruh unit kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat akuntabilitas kinerja, serta mewujudkan

pelayanan publik yang transparan, profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap BBPKH Cinagara dapat terus ditingkatkan sejalan dengan upaya mewujudkan sumber daya manusia pertanian yang profesional, kompeten, dan berdaya saing.

B. Dasar hukum

Pelaksanaan pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di lingkungan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai landasan dalam penerimaan, penanganan, tindak lanjut, pemantauan, dan evaluasi pengaduan masyarakat. Adapun dasar hukum pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik serta menyampaikan keberatan dan pengaduan apabila pelayanan informasi publik tidak dilaksanakan sesuai ketentuan.
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
yang mengatur prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik, termasuk kewajiban aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang profesional dan akuntabel kepada masyarakat.
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
yang mengatur mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pengelolaan pengaduan masyarakat secara elektronik.

6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022

Tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian.

C. Tujuan Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS)

Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di lingkungan BBPKH Cinagara dilaksanakan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan akuntabilitas kinerja, serta penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui penanganan pengaduan yang efektif dan berkelanjutan, diharapkan setiap masukan, keluhan, kritik, dan saran dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan profesional.

Adapun tujuan penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di BBPKH Cinagara adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan sarana komunikasi antara masyarakat dan BBPKH Cinagara dalam rangka menyampaikan pengaduan, saran, masukan, dan aspirasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Menjamin setiap pengaduan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, objektif, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Mengidentifikasi permasalahan, kelemahan, dan hambatan pelayanan yang terjadi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi BBPKH Cinagara sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.
5. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan memastikan setiap pengaduan tercatat, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara jelas serta dapat dipertanggungjawabkan.
6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap BBPKH Cinagara melalui pengelolaan pengaduan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

7. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).
8. Mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan BBPKH Cinagara.
9. Mewujudkan pelayanan yang prima, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan melalui perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara mencakup seluruh kegiatan penerimaan, pengelolaan, tindak lanjut, pemantauan, dan penyelesaian pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi BBPKH Cinagara sebagai Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Pertanian. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan secara terintegrasi, transparan, objektif, dan akuntabel guna menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Adapun ruang lingkup penanganan DUMAS di BBPKH Cinagara meliputi :

1. Pengaduan Terkait Pelayanan Pelatihan

Meliputi pengaduan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia pertanian, antara lain:

- Proses pendaftaran dan seleksi peserta pelatihan;
- Pelaksanaan kegiatan pembelajaran dan praktik;
- Kualitas materi pelatihan;
- Kompetensi dan pelayanan widyaiswara/narasumber;
- Pelayanan kepada peserta pelatihan;
- Evaluasi dan sertifikasi pelatihan;
- Ketidaksesuaian pelaksanaan pelatihan dengan ketentuan yang berlaku.

2. Pengaduan Terkait Pelayanan Administrasi

Meliputi pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh BBPKH Cinagara, antara lain

- Pelayanan surat-menyurat;
- Pelayanan informasi dan komunikasi;
- Pelayanan kepegawaian;
- Pelayanan keuangan dan pertanggungjawaban kegiatan;
- Pelayanan administrasi peserta pelatihan;
- Keterlambatan atau kesalahan administrasi.

3. Pengaduan Terkait Sarana dan Prasarana

Meliputi pengaduan mengenai kondisi, ketersediaan, dan pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki BBPKH Cinagara, antara lain :

- Ruang kelas dan fasilitas pembelajaran;
- Asrama peserta pelatihan;
- Laboratorium dan fasilitas praktik;
- Peralatan pelatihan;
- Jaringan internet dan teknologi informasi;
- Kebersihan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan balai;
- Fasilitas umum lainnya.

4. Pengaduan Terkait Pelayanan Informasi Publik

Meliputi pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik, antara lain :

- Permintaan informasi publik;
- Keterlambatan pemberian informasi;
- Ketidaklengkapan informasi yang diberikan;
- Penolakan informasi yang tidak sesuai ketentuan;
- Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

5. Pengaduan Terkait Dugaan Penyimpangan dan Pelanggaran

Meliputi pengaduan yang mengindikasikan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi, antara lain :

- Dugaan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN);
- Penyalahgunaan aset negara;
- Penyimpangan prosedur pelayanan;
- Pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan;
- Penyalahgunaan jabatan atau kewenangan.

BAB II

PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat (DUMAS) di BBPKH Cinagara disusun berdasarkan ketentuan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian, khususnya Peraturan Menteri Pertanian Nomor 07 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian. Pengelolaan DUMAS dilaksanakan secara transparan, akuntabel, objektif, dan berorientasi pada penyelesaian permasalahan serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

1. Penerimaan Pengaduan

- Surat resmi.
- Email.
- Telepon.
- Kotak pengaduan.
- Penyampaian langsung kepada petugas pengelola pengaduan BBPKH Cinagara.

2. Verifikasi dan Registrasi Pengaduan

Petugas pengelola DUMAS melakukan pemeriksaan terhadap :

- Kelengkapan informasi pengaduan.
- Bukti pendukung yang disampaikan.
- Kesesuaian materi pengaduan dengan tugas dan fungsi BBPKH Cinagara.

3. Telaah dan Klasifikasi Pengaduan

Pengaduan yang telah diverifikasi kemudian ditelaah untuk menentukan :

- Tingkat urgensi pengaduan.
- Jenis permasalahan yang diadukan.
- Unit kerja yang bertanggung jawab menindaklanjuti.
- Kategori pengaduan.

4. Penyaluran dan Disposisi Pengaduan

Hasil telaah disampaikan kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan penanganan sesuai bidang tugas masing-masing.

5. Tindak Lanjut dan Penanganan Pengaduan

Unit kerja yang menerima disposisi melakukan :

- Klarifikasi kepada pihak terkait.
- Pengumpulan data dan informasi.
- Verifikasi lapangan apabila diperlukan.
- Penyelesaian permasalahan sesuai ketentuan yang berlaku.
- Penyusunan laporan hasil penanganan.

6. Penyampaian Hasil Penanganan

Hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kepada pelapor melalui media yang digunakan dalam penyampaian pengaduan atau media lain yang memungkinkan. Informasi yang diberikan meliputi :

- Status penyelesaian pengaduan.
- Hasil klarifikasi atau investigasi.
- Tindakan perbaikan yang telah dilakukan.
- Rekomendasi penyelesaian apabila diperlukan.

7. Dokumentasi dan Pelaporan

Seluruh proses pengelolaan pengaduan didokumentasikan secara tertib sebagai bahan :

- Monitoring dan evaluasi.
- Penyusunan laporan bulanan dan tahunan.
- Perbaikan kualitas pelayanan public.
- Pengambilan kebijakan oleh pimpinan BBPKH Cinagara.

B. Media/Saluran Pengaduan

Dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, saran, maupun pengaduan terkait pelayanan publik, BBPKH Cinagara menyediakan berbagai media/saluran pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Pengelolaan pengaduan dilakukan secara transparan, cepat, mudah, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Kementerian Pertanian.

1. Surat Tertulis

Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis dan ditujukan kepada Kepala BBPKH Cinagara melalui alamat kantor resmi BBPKH Cinagara.

2. Telepon dan WhatsApp Layanan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui nomor telepon atau layanan WhatsApp resmi BBPKH Cinagara pada jam kerja untuk memperoleh informasi dan tindak lanjut yang lebih cepat.

3. Kotak Pengaduan

BBPKH Cinagara menyediakan kotak pengaduan yang ditempatkan pada area pelayanan publik sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara langsung saat berada di lingkungan kantor.

4. Pengaduan Langsung (Tatap Muka)

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara langsung kepada petugas layanan pengaduan atau petugas pelayanan publik yang ditunjuk oleh BBPKH Cinagara.

5. Pengaduan melalui google Form

Pengaduan dapat disampaikan melalui google form (LP 5 & LP 9).

Prinsip Pengelolaan Pengaduan :

Seluruh pengaduan yang diterima melalui berbagai media tersebut akan dikelola berdasarkan prinsip :

- Mudah diakses.
- Cepat dan responsive.
- Objektif dan profesional.
- Transparan dan akuntabel.
- Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
- Berorientasi pada penyelesaian masalah dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

C. SOP Pengelolaan Dumas

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat Pelapor	Kepala Balai	UPP-Dumas tingkat UKPP	Unit Pelaksana Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan.					Formulir Dumas.	30 hari kalender.	Formulir Dumas.	
2	Menerima pengaduan dari masyarakat.					Formulir Dumas.	1 hari kerja.	Disposisi.	
3	Menentukan klasifikasi pengaduan: a. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan; dan b. Pengaduan yang berkadar pengawasan.					Disposisi dan berkas Dumas.	1 hari kerja.	Surat/disposisi, dan berkas Dumas.	
4	Menyampaikan pengaduan yang berkadar pengawasan.					Surat/disposisi dan berkas Dumas.	1 hari kerja.	Surat/disposisi, dan berkas Dumas.	
5	Menyampaikan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan.					Surat/disposisi dan berkas Dumas.	1 hari kerja.	Surat/disposisi, dan berkas Dumas.	
6	Menyelesaikan pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan melaporkan kepada Kepala Balai.					Surat/disposisi dan berkas Dumas.	14 hari kerja.	Dokumen hasil penyelesaian Dumas.	
7	Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas.					Surat dan berkas Dumas.	14 hari kerja.	Laporan hasil pemantauan penyelesaian Dumas.	
8	Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian Dumas.					Dokumen hasil penyelesaian Dumas.	1 hari kerja.	Laporan hasil penyelesaian Dumas.	
9	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada pimpinan UKPP dan mendokumentasikan hasil pengaduan masyarakat.					Laporan hasil penyelesaian Dumas.	1 bulan kerja.	Laporan hasil penyelesaian Dumas (selesai).	

BAB III

HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

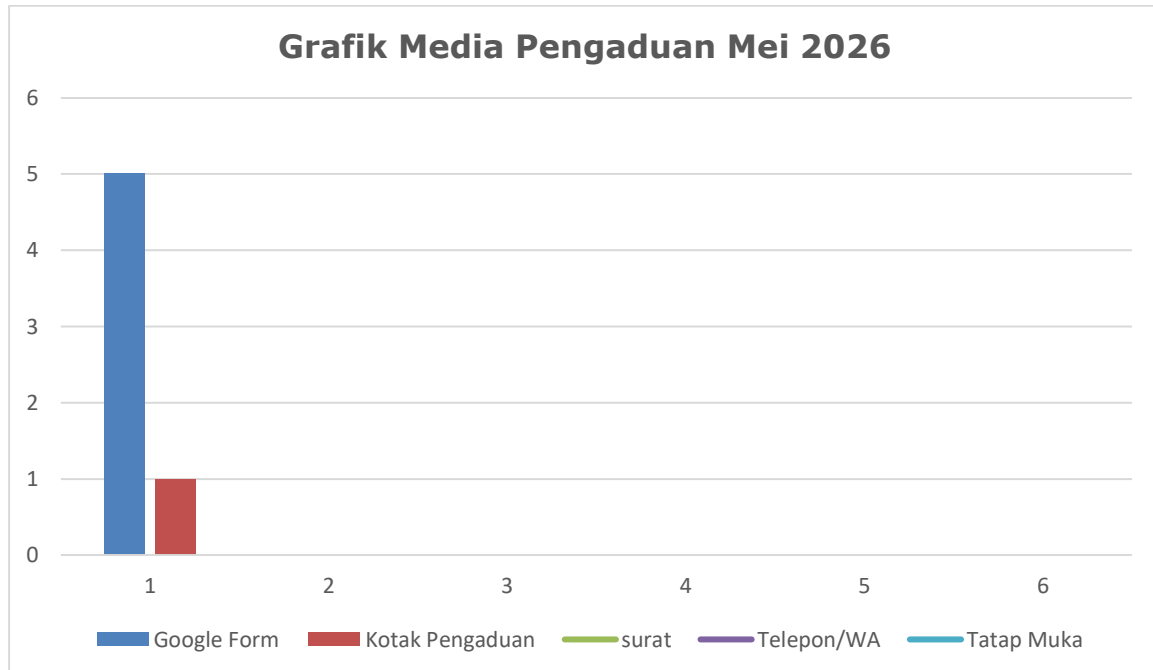
A. Rekapitulasi Pengaduan

No	Media Pengaduan	Jumlah
1.	Surat Tertulis	-
2.	Telepon dan WhatsApp Layanan	-
3.	Kotak Pengaduan	2 Pengaduan
4.	Pengaduan Langsung (Tatap Muka)	-
5.	Pengaduan melalui google Form	5 Pengaduan

B. Media Pengaduan

No	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media	Bagian Terkait
1.	04 Mei 2026	Water heater di aktifkan	Google form LP 5	Instalasi & BMN
2.	04 Mei 2026	Mohon alat kebersihan kamar	Google form LP 5	Instalasi & BMN
3.	05 Mei 2026	Tolong lebah dibasmi dan kebersihan toilet	Kotak pengaduan	Instalasi & BMN
4.	05 Mei 2026	Waktunya kurang perlu tambah pelajarannya tolong dipertajam lagi karena waktu yang kita terima sangat kurang	Google form LP 5	Penyelenggaraan Pelatihan
5.	05 Mei 2026	Jam praktek lapang masih kurang	Google form LP 9	Penyelenggaraan Pelatihan
6.	05 Mei 2026	Mohon dikirimkan file materi tentang tata cara pemotongan hewan kurban	Google form LP 9	Penyelenggaraan Pelatihan

'C. Data Grafik Statistik Pengaduan



'D. Blangko Distribusi Pengaduan Internal

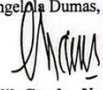
DATA KOORDINASI PENGADUAN INTERNAL
BALAI BESAR PELATIHAN KESAHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA
BULAN MEI 2026

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1	04 Mei 2026	Water heater mohon di aktifkan	Google form LP 5	Instalasi & BMN
2	04 Mei 2026	Mohon alat kebersihan kamar	Google form LP 5	Instalasi & BMN

Menyetujui
Katimker BMN & Instalasi


Tri Wahyu Agus Riyadi, SP.
NIP. 197012041998031002

Cinagara, 05 Mei 2026
Mengetahui,
Pengelola Dumas,


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

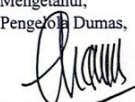
DATA KOORDINASI PENGADUAN INTERNAL
BALAI BESAR PELATIHAN KESAHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA
BULAN MEI 2026

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1	05 Mei 2026	Tolong lebah dibasmi dan kebersihan toilet	Kotak pengaduan	Instalasi & BMN

Menyetujui
Katimker BMN & Instalasi

Lap 
Tri Wahyu Agus Riyadi, SP.
NIP. 197012041998031002

Cinagara, 07 Mei 2026
Mengetahui,
Pengelola Dumas,


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

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

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1	05 Mei 2026	Waktunya kurang.. Perlu tambah	Google form LP 5	Penyelenggaraan Pelatihan
2	05 Mei 2026	Pelajaranny tlg di pertajam gi krn waktu yg kita terima sgt kurang	Google form LP 5	Penyelenggaraan Pelatihan
3	05 Mei 2026	Jam praktek lapangan masih kurang.	Google form LP 9	Penyelenggaraan Pelatihan
4	05 Mei 2026	Mohon di kirimkan juga file materi tentang tata cara pemotongan hewan qurban biar halal trims	Google form LP 9	Penyelenggaraan Pelatihan

Menyetujui
 Katimker Penyelenggaraan Pelatihan


 drh. Nafrinna Lanniari, M.Si.
 NIP. 198011192009122002

Cinagara, 07 Mei 2026
 Mengetahui,
 Pengelola Dumas,


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

'D. Tindak Lanjut Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Tanggal Keluhan/Saran	Keluhan/Saran	Tanggapan Penyelesaian	Penanggung Jawab	Tanggal Penyelesaian	Penanganan
1.	Google Form	04 Mei 2026	Water heater mohon diaktifkan	Bagian BMN & Instalasi belum dapat mengaktifkan alat water heater dikarenakan anggaran yang tersedia saat ini belum ada.	Bagian Instalasi&BMN	05 Mei 2026	Akan diusulkan untuk pengadaan anggaran water heater tahun depan
2.	Google Form	04 Mei 2026	Mohon alat kebersihan kamar	Koordinator asrama akan menyediakan sapu dipojok Lorong asrama	Bagian Instalasi&BMN	05 Mei 2026	Petugas asrama telah menempatkan sapu injuk dan tempat sampah pada asrama rajawali
3.	Kotak pengaduan	04 Mei 2026	Tolong lebah dibasmi dan kebersihan toilet	Koordinator asrama akan melakukan pengecekan Bersama petugas kebersihan	Bagian Instalasi&BMN	05 Mei 2026	Telah dilakukan pembersihan sarang lebah dekat ruang kelas kesmavet dan ruang toilet aula
4.	Google Form	05 Mei 2026	Waktunya kurang perlu tambah pelajarannya tolong dipertajam lagi karena waktu yang kita terima sangat kurang	Katimker penyelenggarakan akan berkoordinasi dengan koordinator Widyaaiswara untuk melakukan penyesuaian jadwal	Bagian Penyelenggara an Pelatihan	07 Mei 2026	Bagian materi dan pengajaran akan merubah pola penganjaran dengan study kasus dan diskusi agar mempertajam materi

No	Saluran Pengaduan	Tanggal Keluhan/Saran	Keluhan/Saran	Tanggapan Penyelesaian	Penanggung Jawab	Tanggal Penyelesaian	Penanganan
5.	Google Form	05 Mei 2026	Jam praktek lapang masih kurang	Katimker penyelenggaraan pelatihan telah memaksimalkan waktu yang tersedia untuk praktek lapang	Bagian Penyelenggaraan Pelatihan	07 Mei 2026	Katimker penyelenggaraan Pelatihan dan Koortdinator Widyaiswara kedepannya akan merancang pola kunjungan lapang yang lebih padat dan efektif sesuai dengan waktu dan anggaran yang tersedia
6.	Google Form	05 Mei 2026	Mohon dikirimkan file materi tentang tata cara pemotongan hewan kurban	Bagian penyelenggaraan pelatihan sedang menyiapkan dan menghimpun materi tersebut berkoordinasi dengan bagian materi & pengajaran	Bagian Penyelenggaraan Pelatihan	07 Mei 2026	Telah disampaikan melalui Whats Up Group Pelatihan

BAB IV

EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Selama bulan Mei 2026, BBPKH Cinagara menerima sebanyak 6 (enam) pengaduan yang berasal dari Google Form dan Kotak Pengaduan. Seluruh pengaduan yang diterima telah diverifikasi, didistribusikan kepada unit terkait, ditindaklanjuti, dan diberikan tanggapan sesuai kewenangan masing-masing unit kerja.

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan, tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 100%, dengan rincian 5 (lima) pengaduan berstatus selesai ditindaklanjuti dan 1 (satu) pengaduan berstatus dalam upaya pemenuhan jangka panjang melalui usulan anggaran.

1. Evaluasi Pengaduan Sarana dan Prasarana

a. Pengaduan Permohonan Pengaktifan Water Heater Asrama

Pengaduan terkait permohonan pengaktifan water heater menunjukkan adanya kebutuhan peserta terhadap peningkatan kenyamanan fasilitas asrama. Berdasarkan hasil pemeriksaan Bagian Instalasi dan BMN, fasilitas water heater belum dapat dioperasikan karena keterbatasan anggaran pemeliharaan dan pengadaan yang tersedia pada tahun berjalan.

Status Penyelesaian :

- Telah ditindaklanjuti melalui pengecekan kondisi fasilitas.
- Belum dapat direalisasikan pada tahun 2026.
- Diusulkan dalam perencanaan kebutuhan anggaran tahun berikutnya.

Evaluasi :

Pengaduan ini menunjukkan perlunya perencanaan pemeliharaan dan pengadaan fasilitas asrama yang lebih terukur agar kebutuhan dasar peserta dapat terpenuhi secara optimal.

Status Akhir : Dalam Proses Pemenuhan Jangka Panjang

b. Pengaduan Permohonan Alat Kebersihan Kamar

Pengaduan mengenai ketersediaan alat kebersihan kamar telah ditindaklanjuti dengan penyediaan sapu ijuk dan tempat sampah pada area asrama melalui koordinasi petugas asrama dan Bagian Instalasi dan BMN.

Status Penyelesaian :

- Sarana kebersihan telah disediakan.
- Telah ditempatkan pada lokasi yang mudah dijangkau penghuni asrama.

Evaluasi :

Pengaduan ini menunjukkan perlunya pemeriksaan rutin terhadap kelengkapan fasilitas kebersihan pada setiap asrama sebelum kegiatan pelatihan dimulai.

Status Akhir : Selesai

c. Pengaduan Sarang Lebah dan Kebersihan Toilet

Pengaduan mengenai keberadaan sarang lebah dan kondisi kebersihan toilet telah ditindaklanjuti dengan pengecekan lapangan serta pembersihan area yang terdampak.

Status Penyelesaian :

- Sarang lebah telah dibersihkan.
- Area toilet aula telah dilakukan pembersihan.
- Kondisi lingkungan telah dinyatakan aman untuk digunakan.

Evaluasi :

Diperlukan peningkatan frekuensi inspeksi lingkungan dan pengawasan kebersihan fasilitas umum guna mencegah munculnya gangguan serupa.

Status Akhir : Selesai

2. Evaluasi Pengaduan Penyelenggaraan Pelatihan

a. Pengaduan Keterbatasan Waktu Pembelajaran

Peserta menyampaikan bahwa waktu pembelajaran dirasakan masih kurang sehingga pendalaman materi belum optimal.

Status Penyelesaian :

- Telah dilakukan koordinasi antara penyelenggara pelatihan dan koordinator widyaiswara.
- Metode pembelajaran akan diperkuat melalui studi kasus, diskusi kelompok, dan pendalaman materi.

Evaluasi :

Masukan ini menunjukkan tingginya antusiasme peserta terhadap materi yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pembelajaran yang lebih efektif tanpa harus menambah durasi pelatihan secara signifikan.

Status Akhir : Selesai Ditindaklanjuti

b. Pengaduan Jam Praktik Lapang Masih Kurang

Peserta mengharapkan adanya penambahan waktu praktik lapang untuk memperkuat kompetensi teknis yang diperoleh selama pelatihan.

Status Penyelesaian :

- Waktu praktik yang tersedia telah dimaksimalkan.
- Penyusunan pola kunjungan lapang yang lebih efektif akan diterapkan pada pelatihan berikutnya.

Evaluasi :

Kegiatan praktik lapang merupakan kebutuhan utama dalam pelatihan teknis sehingga perlu

menjadi prioritas dalam penyusunan kurikulum dan jadwal pelatihan.

Status Akhir : Selesai Ditindaklanjuti

c. Permintaan Materi Tata Cara Pemotongan Hewan Kurban

Peserta meminta agar materi terkait tata cara pemotongan hewan kurban dapat diberikan dalam bentuk file digital.

Status Penyelesaian :

- Materi telah dihimpun oleh penyelenggara.
- File materi telah disampaikan melalui grup WhatsApp pelatihan

Evaluasi :

Kebutuhan peserta terhadap akses materi digital semakin meningkat sehingga perlu dikembangkan sistem distribusi materi yang lebih terintegrasi dan mudah diakses.

Status Akhir : Selesai

B. Upaya Perbaikan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS)

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel, BBPKH Cinagara telah melakukan berbagai upaya perbaikan dan akan terus melaksanakan langkah-langkah penguatan pengelolaan pengaduan secara berkelanjutan.

1. Langkah-Langkah yang Telah Dilakukan.

Selama bulan Mei 2026, beberapa upaya perbaikan yang telah dilaksanakan antara lain:

a. Peningkatan Responsivitas Penanganan Pengaduan.

Setiap pengaduan yang masuk melalui Google Form, kotak pengaduan, maupun saluran lainnya segera diregistrasi, diverifikasi, dan didistribusikan kepada unit kerja terkait untuk memperoleh tindak lanjut secara cepat dan tepat.

b. Penguatan Koordinasi Antar Unit Kerja.

Pengelola DUMAS telah meningkatkan koordinasi dengan unit teknis terkait, khususnya Bagian Instalasi dan BMN serta Bagian Penyelenggaraan Pelatihan, guna mempercepat proses penyelesaian pengaduan dan memastikan tindak lanjut dilakukan sesuai kewenangan masing-masing.

c. Perbaikan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan.

Beberapa pengaduan yang berkaitan dengan fasilitas asrama dan lingkungan telah ditindaklanjuti melalui penyediaan alat kebersihan, peningkatan kebersihan lingkungan, serta pengendalian gangguan yang berpotensi mengurangi kenyamanan peserta pelatihan.

d. Optimalisasi Penyampaian Materi Pelatihan.

Sebagai tindak lanjut atas masukan peserta, materi pelatihan yang dibutuhkan telah didistribusikan secara digital melalui media komunikasi yang tersedia sehingga dapat diakses kembali oleh peserta setelah kegiatan pelatihan selesai.

2. Langkah-Langkah yang Akan Dilakukan

Sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), BBPKH Cinagara akan melaksanakan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

a. Penyempurnaan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Meningkatkan sistem pencatatan, pemantauan, dan pelaporan pengaduan agar setiap pengaduan dapat dipantau status penyelesaiannya secara lebih efektif dan terdokumentasi dengan baik.

b. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana.

Melakukan inventarisasi kebutuhan sarana dan prasarana secara berkala serta mengusulkan perbaikan atau pengadaan fasilitas yang belum tersedia melalui mekanisme perencanaan dan penganggaran tahunan.

c. Peningkatan Pengawasan Fasilitas Asrama dan Lingkungan.

Melaksanakan inspeksi rutin terhadap kondisi asrama, toilet, ruang kelas, dan fasilitas umum lainnya untuk memastikan kenyamanan, kebersihan, dan keamanan lingkungan balai.

- d. Penguatan Kompetensi Petugas Pengelola Pengaduan
Meningkatkan kapasitas petugas pengelola DUMAS melalui pembinaan, sosialisasi, dan penguatan pemahaman terkait tata cara penanganan pengaduan yang profesional, objektif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.
- e. Optimalisasi Saluran Pengaduan
Melakukan sosialisasi secara lebih intensif mengenai media pengaduan yang tersedia sehingga masyarakat dan peserta pelatihan dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi, saran, maupun keluhan.
- f. Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelatihan
Melakukan evaluasi kurikulum, metode pembelajaran, dan alokasi waktu praktik lapangan secara berkala berdasarkan masukan peserta guna meningkatkan efektivitas proses pembelajaran.

BAB V

PENUTUP

Pengelolaan dan penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) di lingkungan BBPKH Cinagara selama bulan Mei 2026 telah dilaksanakan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan, BBPKH Cinagara menerima sebanyak 6 (enam) pengaduan yang berasal dari Google Form dan kotak pengaduan. Seluruh pengaduan yang diterima telah diverifikasi, ditelaah, didistribusikan kepada unit kerja terkait, serta ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan masing-masing unit. Dari jumlah tersebut, 5 (lima) pengaduan telah selesai ditangani, sedangkan 1 (satu) pengaduan terkait pengaktifan water heater masih dalam proses pemenuhan jangka panjang melalui usulan kebutuhan anggaran pada tahun berikutnya.

Hasil pengelolaan pengaduan menunjukkan bahwa sebagian besar pengaduan berkaitan dengan sarana dan prasarana serta penyelenggaraan pelatihan. Seluruh pengaduan yang masuk telah memberikan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, perbaikan fasilitas pendukung pelatihan, serta penyempurnaan penyelenggaraan kegiatan pelatihan di BBPKH Cinagara. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dan peserta pelatihan juga mencerminkan tingginya partisipasi pengguna layanan dalam mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Melalui pelaksanaan pengelolaan DUMAS selama bulan Mei 2026, BBPKH Cinagara memperoleh berbagai masukan yang menjadi dasar dalam melakukan perbaikan berkelanjutan, baik dalam aspek pelayanan administrasi, sarana dan prasarana, maupun proses pembelajaran dan pelatihan. Berbagai tindak lanjut yang telah dilakukan menunjukkan komitmen BBPKH Cinagara untuk memberikan respons yang cepat, tepat, dan solutif terhadap setiap pengaduan yang diterima.

Ke depan, BBPKH Cinagara akan terus meningkatkan efektivitas sistem pengelolaan pengaduan melalui penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan, penguatan koordinasi antar unit kerja, peningkatan kapasitas petugas pengelola DUMAS, optimalisasi media pengaduan, serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Selain itu, monitoring dan evaluasi secara berkala akan terus dilakukan guna memastikan bahwa setiap

pengaduan dapat ditangani secara profesional, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

Dengan tersusunnya Laporan Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) BBPKH Cinagara Bulan Mei 2026 ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan langkah-langkah perbaikan pada periode berikutnya. BBPKH Cinagara berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.