



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

BULAN MARET 2026



BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN (BBPKH) CINAGARA 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bulan maret 2026 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan bagian dari komitmen Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi salah satu instrumen penting dalam memastikan bahwa setiap masukan, kritik, dan saran dari peserta pelatihan maupun pemangku kepentingan dapat ditindaklanjuti secara tepat, profesional, dan berkelanjutan.

Selama Bulan Maret 2026, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara telah menerima dan merekapitulasi sejumlah pengaduan serta saran yang pada umumnya berkaitan dengan aspek sarana dan prasarana, antara lain fasilitas ibadah dimana sekat pembatas untuk wudhu antara pria dan wanita mengalami rusak dan teras depan asrama elang mengalami kebocoran. Seluruh pengaduan yang diterima bersifat konstruktif dan menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan mutu layanan di masa mendatang.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk:

1. Mendokumentasikan seluruh pengaduan yang masuk selama periode maret 2026.
2. Menyajikan informasi secara sistematis dan transparan mengenai jenis serta jumlah pengaduan.
3. Menjadi dasar evaluasi dan tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pelatihan.
4. Mendukung pelaksanaan pengawasan internal dan pengendalian mutu layanan di lingkungan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan pelayanan dan penyelenggaraan pelatihan masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi. Oleh karena itu, setiap masukan yang disampaikan oleh peserta dan pemangku kepentingan kami pandang sebagai bentuk kepedulian dan partisipasi aktif dalam mendukung peningkatan kinerja BBPKH Cinagara.

Bogor, 31 Maret 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. BAB II	3
VI. JUMLAH PENGADUAN	3
VII. ANALISIS PENGADUAN	3
VIII. BAB III	4
XIX. MEKANISME PENANANGANAN	5
X. RINCIAN TINDAK LANJUT PENGADUAN	5
XII. REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN	7
XIII. BAB IV	8

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	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), transparan, dan akuntabel, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam hal penanganan pengaduan masyarakat (DUMAS) dan pengaduan internal. Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu instrumen penting dalam membangun sistem pengawasan internal yang efektif serta sebagai sarana evaluasi terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

Pengaduan yang disampaikan, baik oleh pegawai, peserta pelatihan, maupun pihak lainnya, menjadi bahan masukan yang konstruktif bagi pimpinan dalam rangka perbaikan sarana prasarana, peningkatan kinerja unit kerja, serta optimalisasi pelayanan di lingkungan BBPKH Cinagara. Oleh karena itu, setiap pengaduan yang masuk harus dikelola secara sistematis, terkoordinasi, dan terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan Data Koordinasi Pengaduan Internal BBPKH Cinagara Bulan Maret 2026 , terdapat pengaduan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pada unit Instalasi dan BMN. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pemeliharaan fasilitas menjadi salah satu perhatian penting dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran kegiatan pelatihan di lingkungan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara.

Laporan DUMAS Bulan Maret 2026 ini disusun dengan maksud untuk:

1. Mendokumentasikan seluruh pengaduan yang diterima selama bulan Maret 2026.
2. Menyajikan informasi terkait jenis pengaduan, media penyampaian, serta unit terkait.
3. Menjadi bahan evaluasi bagi unit kerja dalam melakukan perbaikan dan tindak lanjut.
4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penanganan pengaduan internal.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditindaklanjuti secara tepat, cepat, dan terkoordinasi, serta menjadi dasar pengambilan kebijakan perbaikan ke depan.

Berdasarkan data yang tersedia , pada bulan Maret 2026 terdapat 2 (dua) pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

- Pengaduan tanggal 02 Maret 2026 terkait atap teras asrama Elang yang bocor, disampaikan secara langsung kepada unit Instalasi dan BMN.

- Pengaduan tanggal 11 Maret 2026 terkait pembatas tempat wudhu antara pria dan wanita yang rusak, disampaikan secara langsung kepada unit Instalasi dan BMN.

Seluruh pengaduan tersebut disampaikan melalui media langsung dan ditujukan kepada Unit Instalasi dan BMN sebagai unit terkait.

1.2 Dasar hukum

Pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan 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	2 Pengaduan
6.	Website	-

1.4 Blangko koordinasi penyampaian pengaduan internal

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

No. Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media Pengaduan	Unit/ Bagian Terkait
1.	11 Maret 2026	Pembatas tempat wudhu antara pria dan wanita rusak	Langsung	Instalasi dan BMN
2.	02 Maret 2026	Atap teras asrama elang bocor	Langsung	Instalasi dan BMN

Menyetujui,
Katimker BMN & Instalasi

Tri Wahyu Agus Riyadi, SP.
NIP. 197012041998031002

Cinagara, 03 Maret 2026
Mengetahui,
Pengelola Dumas,

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

BAB II

DATA PENGADUAN

2.1 Jumlah Pengaduan

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

No	Tanggal Pengaduan	Informasi Pengaduan	Media	Bagian Terkait
1.	02 Maret 2026	Atap teras asrama Elang bocor	Langsung	Instalasi dan BMN
2.	11 Maret 2026	Pembatas tempat wudhu pria dan wanita di mushola rusak	Langsung	Instalasi dan BMN

2.2 Analisis Jenis Pengaduan

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

- Pemeliharaan sarana prasarana bangunan.
- Fasilitas pendukung kegiatan pelatihan dan asrama.
- Kenyamanan dan kelayakan fasilitas umum.

Fokus Masalah: Pengaduan berpusat pada kerusakan fisik bangunan yang berdampak langsung pada kenyamanan dan privasi pengguna fasilitas.

Kecepatan Respon: Terdapat koordinasi formal antara Pengelola Dumas (Aduan Masyarakat) dengan Tim Kerja BMN & Instalasi untuk menindaklanjuti kerusakan tersebut.

Metode Komunikasi: Masyarakat atau pengguna layanan cenderung lebih nyaman menyampaikan keluhan secara tatap muka (langsung) dibandingkan melalui media digital/tertulis lainnya pada periode ini.

Pengaduan telah diterima dan disampaikan secara langsung kepada unit terkait yaitu bagian instalasi dan BMN, 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.

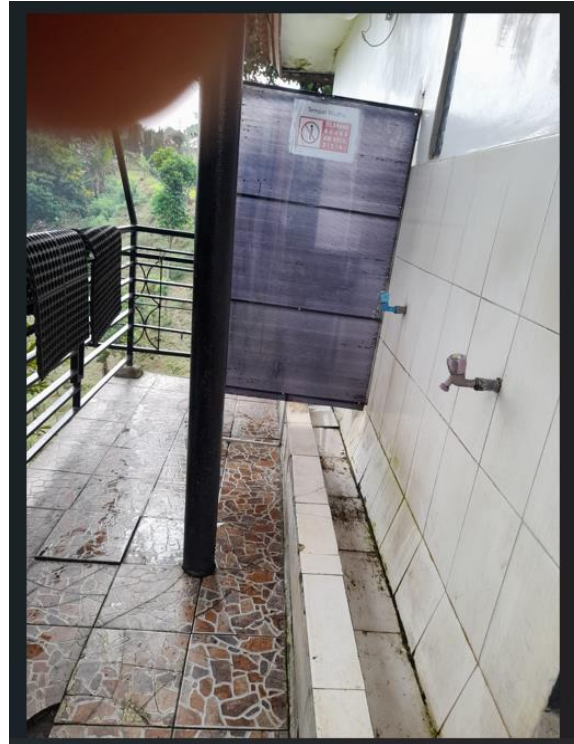
Penanganan pengaduan tersebut ditindaklanjuti berkat adanya komunikasi dan informasi yang akan ditangani secara cepat sesuai dengan prioritas kebutuhan yang mendesak dan utama.

Rekomendasi Tindak Lanjut :

1. Perbaikan Segera: Unit Instalasi perlu melakukan perbaikan atap di Asrama Elang untuk mencegah kerusakan lebih lanjut akibat cuaca.

2. Pemeliharaan Privasi: Perbaikan pembatas wudhu harus diprioritaskan guna menjaga kenyamanan dan etika penggunaan fasilitas umum di lingkungan balai.

a. Pembatas wudhu mushola



b. Atap teras asrama elang



BAB III

PROSES PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

3.1 Mekanisme Penanganan

Setiap pengaduan yang diterima diproses melalui tahapan berikut:

- Penerimaan dan pencatatan pengaduan oleh Pengelola DUMAS.
- Koordinasi dengan Unit Instalasi dan BMN.
- Verifikasi lapangan terhadap kondisi yang dilaporkan.
- Penentuan langkah perbaikan.
- Pelaksanaan perbaikan.
- Monitoring dan evaluasi hasil perbaikan.

3.2 Rincian tindak lanjut pengaduan

A. Pengaduan 1

Tanggal 02 Maret 2026

Permasalahan atap teras asrama elang bocor.

Hasil Verifikasi:

Tim Instalasi melakukan pemeriksaan lapangan dan ditemukan adanya kerusakan pada lantai cor atas mengalami keretakan yang mengakibatkan air merembes pada sisi pojok dinding teras.

Tindak Lanjut:

1. Dilakukan pembersihan bagian yang retak dengan dilakukan penyikatan agar seluruh bagian yang mengalami keretakan dapat dilakukan penambalan.
2. Dilakukan penyikatan dan penghamplasan bagian sisi dalam atap teras asrama yang mengalami keretakan.
3. Melakukan penambalan sisi atas teras yang retak menggunakan bahan semen dan cairan perekat dan setelah kering dilakukan penambalan dengan semen.
4. Dilakukan penambalan sisi bagian dalam teras dengan menggunakan semen putih dan kemudian diaci menggunakan cairan semen.

Status Penanganan:

Telah dilakukan perbaikan dan dinyatakan tidak terdapat kebocoran kembali setelah uji saat hujan.

B. Pengaduan 2

Tanggal 11 maret 2026

Permasalahan: Pembatas tempat wudhu pria dan wanita rusak (Fiber pembatas sobek dan tiang penyangga mengalami korosi)

Hasil Verifikasi:

Ditemukan kerusakan pada panel/sekat pembatas yang menyebabkan fungsi pemisahan area menjadi kurang optimal.

Tindak Lanjut:

1. Pembongkaran bagian pembatas yang rusak.
2. Penggantian material pembatas dengan bahan yang lebih kokoh.
3. Penguatan rangka dan pemasangan ulang dengan sistem pengunci yang lebih baik.
4. Pengecekan kembali stabilitas dan keamanan pembatas.

Status Penanganan:

Pembatas telah diperbaiki dan dapat digunakan kembali dengan kondisi aman serta layak pakai.

3.3 Rekapitulasi Tindak Lanjut Pengaduan

No	Nama Kegiatan/Pelatihan	Tanggal Keluhan/Saran	Keluhan/Saran	Tanggapan Penyelesaian	Penanggung Jawab	Tanggal Penyelesaian	Penanganan
1.	Pengaduan	02 Maret 2026	Atap teras asrama Elang bocor	Masukan/saran langsung telah disampaikan pada bagian instalasi & BMN dan kemudian segera akan menurunkan petugas untuk melakukan pengecekan dan verifikasi kerusakan	Bagian Instalasi dan BMN	16 maret 2026	Telah dilakukan penambalan bagian yang retak pada atap asrama elang berupa : 1. Pembersihan, penyikatan dan penghamplasan ubin bagian atas dan bawah atap asrama elang 2. Telah dilakukan pula pengecatan posisi penambalan yang bocor pada sisi dalam asrama
2.	Pengaduan	11 Maret 2026	Pembatas tempat wudhu pria dan wanita di mushola rusak	Masukan/saran telah disampaikan pada bagian instalasi dan BMN yang kemudian akan melakukan pengecekan kerusakan pada sekat pembatas wudhu di musholla	Bagian Instalasi dan BMN	13 Maret 2026	Telah dilakukan perbaikan berupa : 1. Pengantian Fiber pembatas 2. Penggantian tiang penyangga fiber pembatas

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengelolaan dan rekapitulasi pengaduan masyarakat (DUMAS) selama periode 1–31 Maret 2026 di BBPKH Cinagara, dapat disimpulkan secara umum bahwa pelaksanaan penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik, tertib, dan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Selama bulan Maret 2026, pengaduan yang diterima pada umumnya berkaitan dengan aspek pelayanan, administrasi kegiatan, informasi teknis, serta koordinasi pelaksanaan program. Seluruh pengaduan yang masuk telah dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti melalui koordinasi internal dengan unit kerja terkait sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan DUMAS.

Proses penanganan dilakukan secara responsif dan proporsional berdasarkan tingkat urgensi dan kompleksitas permasalahan. Sebagian besar pengaduan dapat diselesaikan pada bulan berjalan melalui klarifikasi, pemberian penjelasan, maupun tindak lanjut administratif dan teknis. Hal ini menunjukkan komitmen BBPKH Cinagara dalam menjaga kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan.

Selain sebagai bentuk akuntabilitas, pengelolaan DUMAS juga menjadi sarana evaluasi internal untuk:

1. Meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi informasi
2. Memperkuat koordinasi antar unit kerja
3. Menyempurnakan prosedur administrasi dan teknis
4. Meningkatkan profesionalisme petugas pelayanan

Secara keseluruhan, pelaksanaan pengaduan dan penanganan DUMAS bulan Maret 2026 di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara telah berjalan efektif, transparan, dan akuntabel, serta menjadi bagian dari upaya berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan berintegritas. Seluruh pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti secara proporsional dan menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan ke depan.