



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) BULAN JANUARI 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, 31 Januari 2026

Kapimker 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	3
V. BLANGKO KOORDINASI	3
VI. BAB II.....	4
VII. JUMLAH PENGADUAN	4
VIII. ANALISA PENGADUAN	4
XI. BAB III	8
X. REKAP DUMAS	10
XI. KESIMPULAN	11

TABEL PENGADUAN MASYARAKAT

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas) menjadi salah satu aspek penting yang harus dilaksanakan secara optimal oleh setiap instansi pemerintah, termasuk Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara. Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai sarana penyampaian aspirasi, kritik, dan saran terhadap kinerja instansi pemerintah.

BBPKH Cinagara sebagai unit pelaksana teknis di bidang pelatihan kesehatan hewan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di sektor kesehatan hewan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk peserta pelatihan, instansi pemerintah, serta masyarakat umum. Namun demikian, dalam praktiknya, tidak menutup kemungkinan masih terdapat berbagai kendala maupun ketidaksesuaian yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu mekanisme yang mampu menampung dan menindaklanjuti setiap pengaduan secara sistematis dan terintegrasi. Pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan serta sebagai dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan ke depan.

Dalam konteks tersebut, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara telah mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk kebijakan terkait pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan di lingkungan instansi pemerintah. Sistem ini mencakup proses penerimaan, verifikasi, penelaahan, tindak lanjut, hingga pelaporan pengaduan secara berjenjang dan terdokumentasi dengan baik. Saluran pengaduan yang disediakan juga beragam, baik melalui media langsung maupun tidak langsung, guna memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya.

Pengelolaan Dumas pada bulan Januari 2026 menjadi bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan di BBPKH Cinagara. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada penanganan pengaduan yang masuk, tetapi juga mencakup upaya preventif melalui peningkatan standar pelayanan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Selain itu, pelaporan pengaduan masyarakat secara periodik merupakan bentuk pertanggungjawaban kinerja kepada pimpinan dan pemangku kepentingan lainnya. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pengelolaan pengaduan, termasuk jenis pengaduan yang diterima, waktu penyelesaian, serta langkah-langkah tindak lanjut yang telah dilakukan.

Lebih lanjut, pengelolaan pengaduan masyarakat juga menjadi bagian integral dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Informasi yang diperoleh dari pengaduan masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja BBPKH Cinagara.

Dengan latar belakang tersebut, pengelolaan pengaduan masyarakat di BBPKH Cinagara diharapkan tidak hanya menjadi kewajiban administratif semata, tetapi juga sebagai bagian dari komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, serta sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

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 Januari 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

Berdasarkan hasil pengelolaan dan pemantauan pengaduan masyarakat (Dumas) pada periode bulan Januari Tahun 2026 di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara, diketahui bahwa tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui seluruh kanal pengaduan yang tersedia. Kanal tersebut meliputi pengaduan secara langsung, surat resmi, media elektronik, maupun sistem pengaduan berbasis online.

Kondisi tidak adanya pengaduan yang masuk ini dapat dianalisis dari beberapa perspektif. Pertama, hal ini dapat mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna layanan. Tidak adanya keluhan yang disampaikan dapat mencerminkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi dari para pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan, baik dalam aspek teknis pelatihan, administrasi, maupun fasilitas pendukung.

Kedua, tidak adanya pengaduan juga dapat disebabkan oleh efektivitas komunikasi dan koordinasi internal yang berjalan dengan baik, sehingga potensi permasalahan yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan secara langsung di tingkat unit kerja sebelum berkembang menjadi pengaduan formal. Pendekatan proaktif dalam pelayanan ini menjadi salah satu faktor penting dalam meminimalisir munculnya keluhan dari masyarakat.

Namun demikian, kondisi ini juga perlu dicermati secara kritis. Tidak adanya pengaduan bukan berarti tidak terdapat potensi permasalahan. Kemungkinan lain yang perlu dipertimbangkan

adalah masih adanya keterbatasan dalam pemanfaatan kanal pengaduan oleh masyarakat, baik karena kurangnya sosialisasi, minimnya pemahaman mengenai mekanisme pengaduan, maupun persepsi bahwa penyampaian pengaduan tidak akan memberikan dampak yang signifikan. Oleh karena itu, aspek aksesibilitas dan keterbukaan informasi terkait pengaduan perlu terus ditingkatkan.

Selain itu, faktor budaya masyarakat yang cenderung enggan menyampaikan keluhan secara formal juga dapat mempengaruhi rendahnya jumlah pengaduan yang masuk. Dalam beberapa kasus, pengguna layanan lebih memilih untuk menyampaikan keluhan secara informal atau bahkan tidak menyampaikannya sama sekali. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara untuk terus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap layanan yang diberikan.

Dari sisi pengelolaan, tidak adanya pengaduan pada periode ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan tetap harus dijaga keberlanjutannya, meskipun tidak terdapat laporan yang ditangani. Monitoring dan evaluasi terhadap sistem tetap perlu dilakukan untuk memastikan bahwa mekanisme yang ada dapat berfungsi secara optimal ketika pengaduan terjadi di masa mendatang.

Sebagai langkah tindak lanjut, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara perlu terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui evaluasi internal secara berkala, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, sosialisasi terkait kanal dan mekanisme pengaduan juga perlu terus ditingkatkan guna memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang memadai untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya.

Dengan demikian, meskipun pada bulan Januari 2026 tidak terdapat pengaduan yang masuk, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tetap berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memastikan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masyarakat berjalan secara efektif, transparan, dan akuntabel sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Adapun sarana dan prasarana penunjang :

a. Kandang sapi perah



b. In Lap sapi perah



c. Klinik hewan



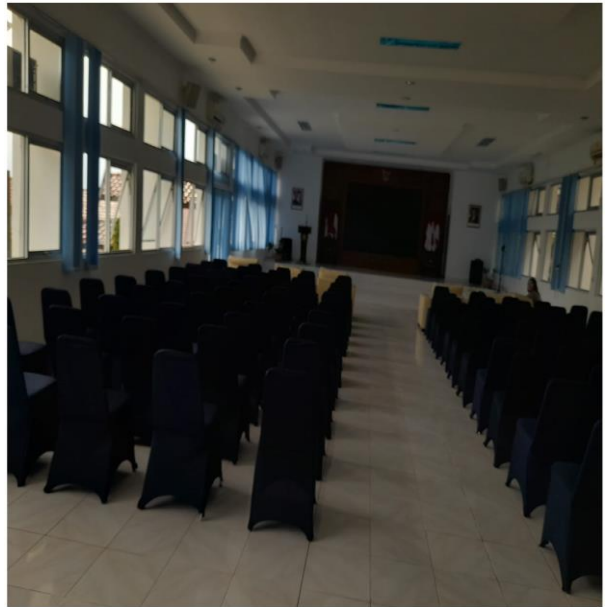
d. Rumah yoghurt



e. Asrama Merpati



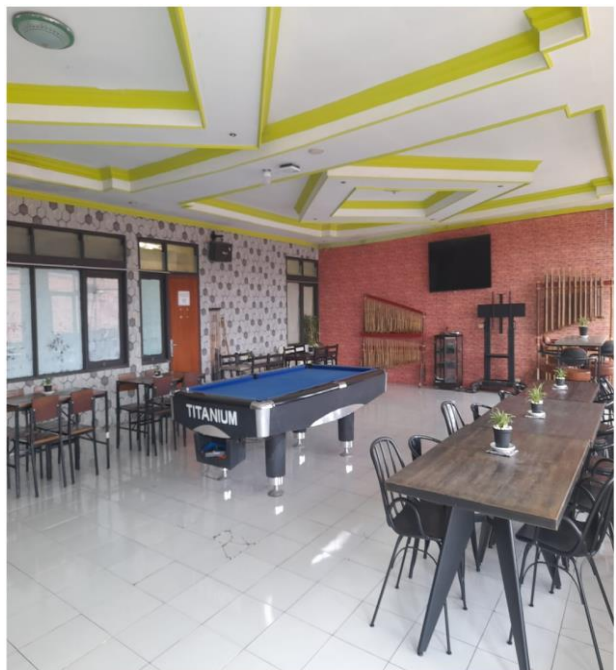
f. Ruang aula



g. Ruang kelas



h. Sarana hiburan



BAB III

PROSES PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT

Pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas) di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara dilaksanakan secara sistematis dan mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku, guna menjamin proses penanganan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Pada periode bulan Januari Tahun 2026, berdasarkan hasil monitoring terhadap seluruh kanal pengaduan yang tersedia, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk untuk ditindaklanjuti.

Meskipun tidak terdapat pengaduan yang diterima, mekanisme penanganan pengaduan tetap dilaksanakan secara aktif melalui kegiatan pemantauan dan pengendalian terhadap seluruh saluran pengaduan. Petugas yang ditunjuk secara rutin melakukan pengecekan terhadap media pengaduan, baik melalui kanal langsung seperti layanan tatap muka maupun kanal tidak langsung seperti surat, email, dan aplikasi pengaduan berbasis online. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap potensi pengaduan dapat terdeteksi dan ditangani secara cepat apabila muncul.

Dalam kondisi tidak adanya pengaduan, proses penanganan Dumas difokuskan pada upaya preventif dan pemeliharaan sistem. Kegiatan yang dilakukan antara lain meliputi verifikasi ketersediaan dan fungsi kanal pengaduan, pemutakhiran informasi terkait mekanisme penyampaian pengaduan, serta peningkatan kapasitas petugas pengelola pengaduan. Selain itu, dilakukan pula koordinasi internal antar unit kerja guna memastikan kesiapan dalam menghadapi kemungkinan adanya pengaduan di masa yang akan datang.

Tindak lanjut yang dilakukan pada periode ini lebih diarahkan pada penguatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara melakukan evaluasi internal terhadap pelaksanaan layanan, termasuk aspek administrasi, teknis pelatihan, serta sarana dan prasarana pendukung. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi permasalahan secara dini sehingga dapat dilakukan perbaikan sebelum berkembang menjadi keluhan dari masyarakat.

Selain itu, upaya sosialisasi mengenai keberadaan kanal pengaduan juga tetap dilaksanakan, baik melalui media informasi yang tersedia di lingkungan kantor maupun melalui kegiatan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui hak dan mekanisme dalam menyampaikan pengaduan apabila diperlukan.

Dalam rangka menjaga akuntabilitas, seluruh kegiatan pemantauan dan pengelolaan pengaduan tetap didokumentasikan secara berkala sebagai bagian dari laporan kinerja.

Dokumentasi ini menjadi bukti bahwa sistem pengelolaan pengaduan tetap berjalan meskipun tidak terdapat pengaduan yang masuk.

Dengan demikian, tidak adanya pengaduan pada bulan Januari 2026 tidak mengurangi komitmen Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara dalam melaksanakan pengelolaan Dumas secara optimal. Justru kondisi ini dimanfaatkan sebagai momentum untuk memperkuat sistem, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memastikan kesiapan organisasi dalam memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap setiap pengaduan yang mungkin timbul di masa mendatang.

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 pengelolaan dan pemantauan pengaduan masyarakat (Dumas) pada periode bulan Januari Tahun 2026 di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui seluruh kanal pengaduan yang telah disediakan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kondisi tersebut secara umum menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara telah berjalan dengan baik dan relatif mampu memenuhi harapan para pengguna layanan. Tidak adanya pengaduan dapat diindikasikan sebagai cerminan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek teknis pelaksanaan pelatihan, administrasi, maupun sarana dan prasarana pendukung. Namun demikian, tidak adanya pengaduan juga perlu disikapi secara bijaksana dan tidak serta-merta diartikan sebagai tidak adanya potensi permasalahan. Masih terdapat kemungkinan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan kanal pengaduan yang tersedia, baik karena keterbatasan informasi, kurangnya pemahaman terhadap mekanisme pengaduan, maupun faktor budaya yang cenderung enggan menyampaikan keluhan secara formal. Oleh karena itu, upaya peningkatan sosialisasi dan kemudahan akses terhadap sistem pengaduan perlu terus dilakukan.

Dari sisi pengelolaan, BBPKH Cinagara tetap melaksanakan fungsi pemantauan dan pengendalian terhadap seluruh kanal pengaduan secara berkala. Meskipun tidak terdapat pengaduan yang ditangani, sistem pengelolaan Dumas tetap berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Hal ini mencerminkan komitmen institusi dalam menjaga kesiapan dan keberlanjutan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat.

Selain itu, tidak adanya pengaduan pada periode ini juga dimanfaatkan sebagai momentum untuk melakukan evaluasi internal terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Evaluasi tersebut mencakup aspek sumber daya manusia, prosedur pelayanan, serta dukungan sarana dan prasarana, guna memastikan bahwa potensi permasalahan dapat diantisipasi sejak dini.

Sebagai tindak lanjut, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan berkelanjutan. Penguatan kapasitas petugas, optimalisasi sarana

pengaduan, serta peningkatan transparansi informasi kepada masyarakat menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan. Selain itu, sosialisasi terkait hak masyarakat dalam menyampaikan pengaduan juga perlu terus digencarkan guna mendorong partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik.

Dengan demikian, meskipun pada bulan Januari 2026 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara tetap berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan akuntabilitas, serta memastikan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masyarakat berjalan secara efektif, transparan, dan responsif. Hal ini sejalan dengan upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima serta tata kelola pemerintahan yang baik.