

LAPORAN TAHUNAN  
**PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)**  
**BALAI VETERINER BANJARBARU**

TAHUN 2024



KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN  
**BALAI VETERINER BANJARBARU**  
**2024**

## KATA PENGANTAR

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi harapan penerima pelayanan. Salah satu indikator baik atau tidaknya kinerja unit pelayanan publik adalah kemampuannya menyediakan layanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai instansi dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan /atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi. Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau memberikan umpan balik terhadap semua bentuk penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan.

Balai Veteriner Banjarbaru sebagai salah satu unit kerja pelayanan publik (UKPP) di lingkungan Kementerian Pertanian selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas kinerjanya dengan menetapkan penerima pelayanan sebagai pusat atau inti perancangan dan pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Hal ini diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat, khususnya penerima layanan, untuk menyampaikan keluhan dan/atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan maupun janji pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru.

Hasil analisis terhadap pengaduan masyarakat akan menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan publik Balai Veteriner Banjarbaru menurut penerima layanan dan masyarakat, yang selanjutnya dapat menjadi dasar bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan terkait kinerja pelayanan publik di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Banjarbaru, 06 Januari 2025  
Kepala Balai



drh. Putut Eko Wibowo  
NIP. 19740806 200112 1 001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh penerima pelayanan dan kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Dewasa ini masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai penerima pelayanan lebih sadar akan hak-haknya. Mereka menuntut pelayanan di sektor pemerintah sama kualitasnya dengan pelayanan yang biasa diterima dari sektor bisnis yaitu pelayanan yang sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, aman, dan efisien. Terkait hal tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk membenahi kinerjanya adalah dengan menetapkan para penerima pelayanan publik sebagai pusat atau inti dari perancangan dan pelaksanaan dari pelayanan yang akan diberikan. Hal ini dapat diwujudkan dengan memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas). Di lingkup Kementerian Pertanian, kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

### **B. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

#### **1. Maksud**

Balai Veteriner Banjarbaru melakukan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat.

#### **2. Tujuan**

Pengelolaan Dumas bertujuan untuk memperoleh bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait

pelayanan publik teknis maupun administratif (pelayanan surveilans dan monitoring serta pengujian penyakit hewan dan produk hewan di Balai Veteriner Banjarbaru).

### **Sasaran**

- terselesaikannya pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru.

### **C. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041) juncto Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) juncto Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4635);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4450);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61/Permentan/ OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 47/Permentan/ KP.450/7/2012 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdi Bakti Tani Bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/ OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi:

- a. Manfaat, Prinsip, Pengelola, dan Tugas Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- b. Sarana, Syarat, Klasifikasi dan Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- c. Kriteria Dumas Dinyatakan Selesai, Pelaporan dan Pendokumentasian.

## E. Pengertian

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013, yang dimaksud dengan:

- a. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbang pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
- b. Dumas Langsung adalah penyampaian informasi, masalah, dan/atau pendapat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian secara langsung melalui tatap muka.
- c. Dumas Tidak Langsung adalah penyampaian informasi, masalah, dan/atau pendapat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian secara tidak langsung.
- d. Dumas Berkadar Pengawasan adalah dumas yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparaturnya Kementerian Pertanian, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- e. Dumas Tidak Berkadar Pengawasan adalah dumas yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang baik bagi penyelenggaraan pemerintahan.
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan dumas kepada unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian.
- h. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik, dan kebijakan Kementerian Pertanian, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang terjadi di lingkungan Kementerian Pertanian.

## BAB II

### HASIL KEGIATAN

#### A. Koordinasi

Koordinasi dilaksanakan dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

#### B. Pelaksanaan Kegiatan

##### 1. Media dan Sarana Pengaduan

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Balai Veteriner Banjarbaru, antara lain:

- a. Tatap Muka Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru dengan alamat di Jalan Ambulung No. 24 Loktabat Selatan, Banjarbaru.
- b. Kotak Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di ruang pelayanan publik Balai Veteriner Banjarbaru.
- c. Telepon/SMS/WA/Website Pengaduan disampaikan secara lisan dan tertulis melalui layanan telepon ke nomor: 0511-4772249, 0811500553, google form [bit.ly/PengaduanBVetBjb](http://bit.ly/PengaduanBVetBjb)

##### 2. Prosedur Pengaduan

###### 2.1. Penerimaan Keluhan Pelanggan

- a. Keluhan/masukan dari pelanggan diterima oleh bagian terkait atau Bagian Pelayanan (Penerima Sampel).
- b. Keluhan yang disampaikan kepada Penerima Sampel dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan/Masukan Pelanggan dan ditindaklanjuti ke bagian/seksi terkait.

###### 2.2. Penanganan Keluhan Pelanggan

- a. Penyelidikan keluhan sampai pencarian akar masalah dilakukan oleh bagian terkait dan diawasi pelaksanaannya oleh Koordinator Bagian/Laboratorium terkait, Subkoordinator Subtansi Pelayanan Teknis, Wakil Manajemen serta Subkoordinator Subtansi Informasi Veteriner.

- b. Rekomendasi perbaikan keluhan pengguna jasa diajukan oleh Subkoordinator Subtansi Pelayanan Teknis untuk mendapatkan persetujuan Kepala Balai.
- c. Tindakan Perbaikan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pengguna jasa yang memberikan keluhan dan dimintakan tanggapan kepuasannya.
- d. Catatan keluhan dan penanganannya dicatat oleh Bagian Informasi Veteriner dan diserahkan serta disimpan oleh Wakil Manajemen untuk digunakan sebagai materi dalam Tinjauan Manajemen.

### **3. Hasil Kegiatan**

Selama tahun 2024, terdapat satu buah pengaduan masyarakat yang masuk ke Balai Veteriner Banjarbaru melalui ulasan *Google place* dengan kategori buruk (Bintang satu) terkait pelanggan tidak bisa menguji elisa rabies untuk kepentingan lalu lintas.

### **4. Tindak Lanjut**

- a. Pada tanggal 04 November 2024, Balai Veteriner Banjarbaru menindaklanjuti aduan masyarakat, meliputi;
  - Memberikan penjelasan kepada pembuat aduan melalui ulasan dan memberikan saran untuk informasi lebih lanjut menghubungi Balai Veteriner Banjarbaru.
  - Pembuat aduan datang ke Balai Veteriner Banjarbaru untuk mendapatkan informasi lebih lanjut terkait kebutuhan pelayanan.
  - Balai Veteriner Banjarbaru menginformasikan bahwa bahan pengujian yang sesuai permintaan (elisa Rabies) untuk sementara belum tersedia di Balai Veteriner Banjarbaru dikarenakan belum tersedianya bahan uji tersebut di produsen.
  - Balai Veteriner Banjarbaru memberikan layanan pengambilan sampel darah pada anjing pembuat aduan untuk kemudian dikirimkan ke Laboratorium lain.
  - Balai Veteriner Banjarbaru memberikan informasi kepada pembuat aduan terkait Laboratorium yang tersedia bahan uji (kit) Elisa Rabies dan menghubungkan pembuat aduan dengan Laboratorium tersebut.

## **BAB III**


### **KESIMPULAN**

Berdasarkan laporan hasil pengaduan masyarakat selama tahun 2024 diperoleh hasil bahwa terdapat satu pengaduan masyarakat (Dumas) terkait pelayanan publik teknis, sehingga ada yang perlu ditindaklanjuti oleh unit/petugas pengelola Dumas Balai Veteriner Banjarbaru.

Lampiran.

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BALAI VETERINER BANJARBARU

Tahun: 2024

	BALAI VETERINER BANJARBARU		BVB.FM.PKMP.28	
	PENCATATAN KELUHAN / MASUKAN PELANGGAN		Revisi	Tanggal Terbit
			0	30/10/2024

No	Tanggal	Instansi>Nama	Rincian Masukan/Keluhan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	30 Oktober 2024	Herlytama Hadi	Tidak bisa menguji elisa rabies untuk kepentingan lalu lintas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memberikan penjelasan kepada pembuat aduan melalui ulasan dan memberikan saran untuk informasi lebih lanjut menghubungi Balai Veteriner Banjarbaru.</li><li>• Pembuat aduan datang ke Balai Veteriner Banjarbaru untuk mendapatkan informasi lebih lanjut terkait kebutuhan pelayanan.</li><li>• Balai Veteriner Banjarbaru menginformasikan bahwa bahan pengujian yang sesuai permintaan (elisa Rabies) untuk sementara belum tersedia di Balai Veteriner Banjarbaru dikarenakan belum tersedianya bahan uji tersebut di produsen.</li><li>• Balai Veteriner Banjarbaru memberikan layanan pengambilan sampel darah pada anjing pembuat aduan untuk kemudian dikirimkan ke Laboratorium lain.</li><li>• Balai Veteriner Banjarbaru memberikan informasi kepada</li></ul>	

				pembuat aduan terkait Laboratorium yang tersedia bahan uji (kit) Elisa Rabies dan menghubungkan pembuat aduan dengan Laboratorium tersebut.	
--	--	--	--	---	--

## Ulasan Google Place (Bintang 1)

19.52 • VoLTE 4G VoLTE 100%

← **Herlytama Hadi**  
Local Guide · 35 ulasan · 12 foto

★☆☆☆☆ 12 jam lalu **Baru**

Sesungguhnya bingung dengan sop lalu lintas hewan yang diwajibkan pemerintah ini. Karena harus memenuhi banyak syarat namun disaat kesini untuk memenuhi salah satu syarat (titer antibodi) disini malah tidak bisa. Asumsi saya tempat sebesar balai veteriner ini yang membuat kebijakan lalu lintas hewan, segala fasilitasnya terpenuhi namun alat test uji lab nya malah tidak ada. Informasi nya udah 1 bulan alatnya tidak ada. Jika ada alternatif lain sih gapapa, ini malah satu2nya tempat titer antibodi kan?

## Ulasan Google Place (Bintang 5)

### Veterinary Centers Banjarbaru

Jl. Ambulung No 24, Loktabat Selatan, Banjarbaru City, South Kalimantan

[Edit your review](#)

4,3 ★★★★★ 87 ulasan

**Murdian**  
3 reviews · 7 photos

★★★★★ 5 dina kapungkur **ANYAR**

⋮

---

**Herlytama Hadi**  
Local Guide · 32 reviews · 6 photos

★★★★★ 6 dina kapungkur **ANYAR**

⋮

Kembali lagi ke tempat ini untuk ambil sample. Setiap staff sangat membantu dan solutif terhadap prosesnya. Walaupun memang kit test titer antibodi nya tidak tersedia namun tempat ini menyediakan solusi untuk dapat dikirimkan pada tempat lain yang memang bisa dan bersedia. Saya dijelaskan melalui whatsapp dan tertulis mengenai kendala tidak ketersediaan yang jelas dan membantu. Kedatangan saya untuk ambil sample juga cukup merepotkan karena hewan nya sangat susah dikendalikan namun Bapak Taufik dan staff tetap bersabar untuk menjalankan prosesnya.

Senengi

**Tanggapan dari pemilik** a week ago

Terima kasih kakak atas masukan kepada kami. Sebelumnya kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan dari pelayanan kami.. Segera akan kami tindaklanjuti dan akan kami informasikan terkait pengujian elisa rabies (titer antibodi) di ... [Liyane](#)

