



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 Balai Veteriner Banjarbaru dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan wujud komitmen Balai Veteriner Banjarbaru sebagai Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Pertanian dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Laporan ini memuat informasi mengenai mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat, hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan penanganan pengaduan sepanjang Tahun 2025, serta tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan. Melalui laporan ini, diharapkan seluruh pemangku kepentingan dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di Balai Veteriner Banjarbaru.

Selama Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal resmi pengaduan Balai Veteriner Banjarbaru. Meskipun demikian, hasil tersebut tidak serta-merta dimaknai sebagai tidak adanya potensi permasalahan, melainkan menjadi bahan evaluasi untuk memastikan bahwa mekanisme pengaduan tetap berjalan, mudah diakses, dan dipahami oleh masyarakat. Hal ini menjadi penting mengingat pada Tahun 2024 terdapat satu laporan pengaduan masyarakat yang telah ditangani dan diselesaikan sesuai ketentuan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, serta kepada seluruh pegawai Balai Veteriner Banjarbaru yang secara konsisten menjaga mutu pelayanan publik. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rujukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.



Banjarbaru, 12 Januari 2026
Kepala Balai,

Jrn. Sodikun, M.P
NIE: 197009081999031002

DAFTAR ISI

Table of Contents

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
I.PENDAHULUAN.....	4
II. DASAR HUKUM	5
III. MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT	6
IV. REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT	8
V. MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN	9
VI. ANALISIS	10
VII. TINDAK LANJUT	11
VIII. PENUTUP	12

I.PENDAHULUAN

Laporan Pengaduan Masyarakat Tahunan Tahun 2025 disusun sebagai bagian dari pelaksanaan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Balai Veteriner Banjarbaru sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan pengujian laboratorium veteriner, pelayanan informasi veteriner, serta dukungan teknis lainnya yang berkaitan dengan kesehatan hewan dan produk hewan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik yang responsif, Balai Veteriner Banjarbaru menyediakan berbagai kanal pengaduan masyarakat yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun masukan. Pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi salah satu instrumen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan serta sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan layanan.

Sepanjang Tahun 2025, berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap seluruh kanal pengaduan resmi, tidak terdapat laporan pengaduan masyarakat yang masuk. Kondisi ini menjadi indikator awal bahwa pelayanan telah berjalan sesuai standar, namun tetap memerlukan evaluasi berkelanjutan agar sistem pengaduan tetap efektif dan dikenal oleh masyarakat.

II. DASAR HUKUM

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di Balai Veteriner Banjarbaru berpedoman pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Menteri Pertanian terkait pedoman penyelenggaraan pelayanan laboratorium lingkup Kementerian Pertanian.
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
5. Standar Pelayanan Publik Balai Veteriner Banjarbaru.
6. SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Balai Veteriner Banjarbaru.
7. Ketentuan internal lainnya yang mengatur mekanisme penerimaan, penanganan, dan pelaporan pengaduan masyarakat di lingkungan Balai Veteriner Banjarbaru.

Dasar hukum tersebut menjadi pijakan dalam penyusunan laporan, pelaksanaan monitoring, evaluasi, serta tindak lanjut pengelolaan pengaduan secara periodik.

III. MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT

Untuk memastikan aksesibilitas serta kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, Balai Veteriner Banjarbaru menyediakan beberapa media dan sarana pengaduan, yaitu:

1. Pengaduan Tatap Muka

Disampaikan langsung kepada petugas Pelayanan Publik di Balai Veteriner Banjarbaru, Jalan Ambulung No. 24, Loktabat Selatan, Banjarbaru.

2. Kotak Pengaduan

Pengaduan secara tertulis dimasukkan ke kotak pengaduan yang tersedia di ruang Pelayanan Publik.

3. Telepon/SMS/WhatsApp/Website

Disampaikan secara lisan atau tertulis melalui:

- Telepon: 0511-4772249
- WhatsApp: 0811500553
- Formulir online: bit.ly/PengaduanBVetBjb

4. Email Resmi Layanan

5. Media Sosial Resmi

Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau masukan melalui akun media sosial Balai Veteriner Banjarbaru.

Seluruh pengaduan yang diterima diproses menggunakan alur berikut:

1. Penerimaan dan Pencatatan

- Petugas menerima pengaduan dari masyarakat melalui seluruh kanal yang tersedia.
- Pengaduan dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan/Masukan Pelanggan.

2. Verifikasi

- Petugas memverifikasi kelengkapan informasi serta memastikan bahwa pengaduan memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti.

3. Penanganan oleh Unit Terkait

- Bagian atau seksi terkait melakukan penyelidikan, klarifikasi, atau analisis akar masalah (root cause analysis).
- Pelaksanaan penanganan diawasi oleh Koordinator Laboratorium/Seksi, Ketua Tim Pelayanan Teknis, Wakil Manajemen, dan Ketua Tim Informasi Veteriner.

4. Penyampaian Hasil kepada Pelapor

- Hasil penanganan yang telah disetujui Kepala Balai disampaikan kepada pelapor melalui kanal yang digunakan saat pengaduan.
- Pelapor diminta memberikan umpan balik mengenai kepuasan terhadap tindak lanjut.

5. Dokumentasi dan Pelaporan

- Seluruh data pengaduan dan penyelesaiannya didokumentasikan oleh Bagian Informasi Veteriner dan disimpan oleh Wakil Manajemen sebagai bahan evaluasi dan Tinjauan Manajemen.

IV. REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pencatatan dan monitoring sepanjang Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui seluruh kanal pengaduan resmi Balai Veteriner Banjarbaru. Seluruh pertanyaan dan permintaan informasi dari masyarakat lebih banyak disampaikan melalui komunikasi langsung maupun media daring dan dapat diselesaikan secara cepat tanpa berkembang menjadi pengaduan formal.

Sebagai pembandingan, pada Tahun 2024 terdapat satu laporan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan keterbatasan layanan pengujian tertentu akibat ketidakterediaan bahan uji. Pengaduan tersebut telah ditangani hingga tuntas dan menjadi bahan evaluasi penting dalam peningkatan transparansi informasi layanan pada Tahun 2025.

Rekapitulasi pengaduan masyarakat Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

- Pengaduan masuk: 0 laporan
- Pengaduan diselesaikan: 0 laporan
- Pengaduan carry-over dari tahun sebelumnya: 0 laporan

V. MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

Monitoring pengelolaan pengaduan masyarakat selama Tahun 2025 dilakukan secara rutin melalui pemeriksaan berkala terhadap kotak pengaduan, pemantauan kanal elektronik seperti email dan WhatsApp resmi, serta pengecekan interaksi masyarakat pada media sosial. Selain itu, dilakukan pula review internal secara berkala terhadap alur pelayanan dan penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Hasil monitoring menunjukkan bahwa seluruh kanal pengaduan berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kendala teknis. Tidak terdapat pengaduan tertulis maupun elektronik yang masuk. Evaluasi internal menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan informasi layanan secara konsisten dan sesuai SOP, sehingga potensi keluhan dapat dicegah sejak awal melalui komunikasi yang efektif.

VI. ANALISIS

Tidak adanya pengaduan masyarakat selama Tahun 2025 menunjukkan bahwa sistem pelayanan dan komunikasi yang diterapkan telah berjalan secara stabil dan efektif. Pengalaman pengaduan pada Tahun 2024 telah memberikan pembelajaran penting mengenai perlunya keterbukaan informasi layanan, khususnya terkait ketersediaan bahan uji dan jenis pengujian yang dapat dilayani.

Meskipun tidak terdapat pengaduan formal, kondisi ini tetap perlu disikapi secara kritis dengan memastikan bahwa masyarakat benar-benar mengetahui dan memahami kanal pengaduan yang tersedia. Oleh karena itu, penguatan sosialisasi dan konsistensi monitoring tetap menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik.

VII. TINDAK LANJUT

Sebagai upaya menjaga keberlanjutan sistem pengaduan masyarakat, Balai Veteriner Banjarbaru tetap melaksanakan beberapa langkah tindak lanjut, antara lain:

1. Melanjutkan sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat melalui media informasi resmi.
2. Melakukan pengecekan rutin terhadap seluruh kanal pengaduan untuk memastikan fungsinya berjalan optimal.
3. Mempertahankan kesiapsiagaan petugas dalam menerima dan merespons setiap masukan masyarakat secara cepat dan profesional.

VIII. PENUTUP

Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 Balai Veteriner Banjarbaru disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Tidak adanya pengaduan masyarakat selama Tahun 2025 menjadi indikator positif atas kualitas pelayanan yang diberikan, namun tetap memerlukan evaluasi dan pemantauan berkelanjutan.

Balai Veteriner Banjarbaru berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat mekanisme pengaduan masyarakat, serta menjadikan setiap masukan sebagai bahan perbaikan berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.