

**LAPORAN BULANAN
PENGADUAN
MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS**

2025



**PENGADUAN
MASYARAKAT**



Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian
Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian
Kementerian Pertanian

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Bulanan UPP-Pengaduan Masyarakat untuk bulan Agustus 2025 Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian.

Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Balai dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Selama ini BRMP Pascapanen Pertanian telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari aplikasi serta program pengembangan maupun tugas lain yang telah dibebankan. Laporan ini memberikan informasi tentang hasil kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat BRMP Pascapanen Pertanian yang diterima pada bulan Agustus 2025.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan juga dapat menjadi bahan masukan program kegiatan pada tahun yang akan datang. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan masa mendatang.

Mengetahui,
Kepala Balai Besar Perakitan dan
Modernisasi Pascapanen Pertanian,



Dr. Zainal Abidin, S.P., M.P
NIP 196905021999031003

Bogor, 29 Agustus 2025
Ketua UPP Dumas,

Laila Kadar, S.E., M.Si
NIP 197111161994032001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran	2
BAB II. GAMBARAN UMUM	4
2.1 Definisi	4
2.2 Klasifikasi Dumas	5
2.3 Prosedur Penanganan Pengaduan	6
2.4 Sarana dan Syarat Pengaduan Masyarakat BRMP Pascapanen	7
BAB III. PENGELOLAAN DAN TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT.....	9
3.1 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	9
3.2 Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat	13
BAB IV. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN.....	14
BAB IV. PENUTUP	15
LAMPIRAN	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan pada bulan Agustus 2025.....	12
Tabel 2	Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan s.d bulan Agustus 2025.....	12
Tabel 3	Laporan Pengaduan Masyarakat s.d bulan Agustus 2025.....	12
Table 4	Data penanganan/tindaklanjut Pengaduan Masyarakat s.d bulan Agustus 2025.....	12

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perihal Pengelolaan Pengaduan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas). Terkait dengan hal tersebut, maka penanganan pengaduan masyarakat harus diselesaikan secara cepat dan tuntas melalui pendekatan komprehensif, terkoordinasi, terpadu, dan bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban, dan wewenang masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundangan yang berlaku.

Turunan dari peraturan tersebut di Kementerian Pertanian diatur dalam Permentan Nomor: 77/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian, yang telah diperbaharui dengan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian, maka Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian (BRMP Pascapanen) sebagai salah satu Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) di Kementerian Pertanian membentuk Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP-Dumas) tingkat UKPP lingkup UPT Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

Dalam rangka implementasi Permentan Nomor 07 tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Pengelolaan Dumas adalah suatu proses kegiatan menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengonfirmasi, memverifikasi, mengklarifikasi, menindaklanjuti, melaporkan dan mendokumentasikan hasil pengelolaan dumas. Prinsip pengelolaan dumas adalah obyektif, valid, koordinatif, efektif, akuntabel, transparan, asas praduga tak bersalah dan perlindungan terhadap pelapor.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 36 tentang Pelayanan Publik perihal pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat;
2. Undang-Undang (UU) Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, mengubah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; mengubah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian; mengubah Peraturan Menteri

Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian.

1.3. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Laporan pengaduan masyarakat dimaksudkan sebagai pertanggungjawaban tim pengelolaan pengaduan masyarakat dan sarana komunikasi serta umpan balik dari masyarakat dalam pelayanan publik di BRMP Pascapanen Pertanian.

Laporan pengaduan masyarakat bertujuan untuk:

1. mewujudkan tata kelola pengaduan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel;
2. meningkatkan tata kelola dan perbaikan pelayanan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sasaran laporan pengaduan masyarakat adalah:

1. terselesaikannya pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.
2. Terwujudnya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di bidang pascapanen pertanian.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan di bidang pascapanen pertanian.

II. GAMBARAN UMUM

2.1. Definisi Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan BRMP Pascapanen Pertanian, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi BRMP Pascapanen Pertanian, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai dan/atau keluhan kepada BRMP Pascapanen Pertanian atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BRMP Pascapanen Pertanian.

Adapun bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (*helpdesk*) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada BRMP Pascapanen Pertanian atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan BRMP Pascapanen Pertanian. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran.

2.2. Klasifikasi Dumas dan Kategori Penanganan Masalah

1. Klasifikasi Dumas

Dumas di lingkungan Kementerian Pertanian diklasifikasikan dalam:

- a. Dumas tidak berkadar pengawasan, merupakan dumas yang berisi informasi berupa keluhan, kritik, sumbang saran, dan sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
- b. Dumas berkadar pengawasan, merupakan dumas yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Aparatur Unit Kerja Pelayanan (UKPP) BRMP Pascapanen Pertanian, sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat dan negara.

2. Kategori Penanganan Masalah

- a. Dumas yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan kategori penanganan masalah, sebagai berikut:
 - 1) Kategori 1 meliputi: kejadian *forced majeure*, berkaitan dengan kejadian yang mengarah di luar kemampuan manusia, misalkan bencana alam, kerusuhan massal dan sejenisnya.
 - 2) Kategori 2 meliputi: pelanggaran kode etik/kinerja pelaku, berkaitan dengan adanya pelanggaran kode etik atau kinerja pelaku.
 - 3) Kategori 3 meliputi: pelanggaran mekanisme dan prosedur, berkaitan dengan adanya penyimpangan mekanisme dan prosedur dari yang telah ditetapkan.
 - 4) Kategori 4 meliputi: penyimpangan dana, berkaitan dengan adanya penyimpangan, penyelewengan ataupun penyalahgunaan dana.
 - 5) Kategori 5 meliputi: adanya intervensi, berkaitan dengan adanya intervensi yang dapat menyebabkan kerugian masyarakat maupun kepentingan proyek/program.
 - 6) Kategori 6 meliputi: masalah kebijakan, berkaitan dengan adanya perubahan/pelanggaran terhadap suatu kebijakan/ ketetapan sesuai dengan tingkatannya.
- b. Penanganan dumas di lingkungan BRMP Pascapanen Pertanian, sebagai berikut:

- 1) UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian mengelola dumas berdasarkan kategori 2, 3, 4, 5, dan 6.
- 2) UPP-Dumas tingkat Badan Standardisasi Instrumen Pertanian (BRMP) mengelola dumas berdasarkan kategori 1, 2, 3 dan 6.
- 3) UPP-Dumas tingkat UKPP (BRMP Pascapanen Pertanian) mengelola Dumas berdasarkan kategori 1,2 dan 3

2.3. Prosedur Penanganan Pengaduan

1. Masyarakat/UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian (Inspektorat IV/Investigasi Kementan)/UPP-Dumas Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian (BRMP) menyampaikan dumas kepada UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian;
2. UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian menerima dumas dari:
 - a. Masyarakat/pelapor;
 - b. UPP-Dumas Inspektorat Jenderal Kementan (Inspektorat IV/Investigasi);
 - c. UPP-Dumas BRMP.
3. UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian menentukan klasifikasi dumas :
 - a. Dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan
 - b. Dumas yang berkadar pengawasan.
4. Menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan kepada UPP Dumas BRMP Pascapanen Pertanian;
5. Menanggapi dan menyelesaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan (Kategori 1, 2 dan 3) paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak dumas diterima.
6. Dumas yang berkadar pengawasan setelah dilakukan verifikasi dan klarifikasi dan ternyata benar ada penyimpangan, maka disampaikan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian (Inspektorat IV Kemtan).
7. Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas yang diselesaikan di UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian (Inspektorat IV Kemtan), UPP-Dumas Badan Perkitan dan Modernisasi Pertanian, dan UPP Dumas BRMP Pascapanen Pertanian dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak masing-masing dumas ditindaklanjuti.

8. Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas.
9. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian (Inspektorat IV Kemtan) dengan tembusan kepada Kepala BRMP, dan mendokumentasikan/arsip hasil penyelesaian dumas.

2.4. Sarana dan Syarat Pengaduan Masyarakat di UPP-Dumas BRMP Pascapanen

1. Sarana Dumas di UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian terdiri atas:
 - a. Dumas langsung (ruangan tersedia Lobby Sentra Informasi Layanan Pascapanen).
 - b. Kotak Dumas (kotak tersedia).
 - c. Telepon/Fax: (0251) 8321762/(0251) 8350920.
 - d. SMS Center: 0811122967 (Kementan), 085213878771 (CS. BRMP Pascapanen Pertanian). Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas): (1) Afdan Irfandi, AMd (2) Raihani Hasna Astandifiyah, S.Pt. Catatan: Apabila pada saat menerima Dumas, petugas yang bersangkutan berhalangan, maka dapat ditangani oleh petugas lainnya.
 - e. Email(brmp.pascapanen@pertanian.go.id, <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSBXbptlqP8WvRZDg/viewform>, humaspascapanen@gmail.com)
 - f. Website ([www. https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id](http://www.https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id))
2. Syarat Dumas di UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian meliputi:
 - a. Informasi dumas disampaikan oleh pelapor seperti tercantum dalam Formulir Dumas 1 paling kurang memuat:
 - 1) Nama, alamat lengkap, dan Nomor Induk Kependudukan;
 - 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - 3) Sumbang pikiran/saran/gagasan/permintaan penyelesaian masalah yang diajukan;
 - 4) Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
 - b. Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung dumas.

- c. Dalam hal materi dumas tidak lengkap, pelapor melengkapi materi dumas paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak dumas diterima oleh penyelenggara.
 - d. Dalam hal berkas dumas tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana tersebut dalam huruf c, pelapor dianggap mencabut dumas.
 - e. Dalam hal dumas tidak dilakukan secara langsung agar dumas termasuk dalam klasifikasi dumas yang bertanggung jawab, maka pelapor diharuskan memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut pada huruf a.
3. UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian menindaklanjuti dumas meliputi:
- a. Dumas yang telah lengkap sebagaimana tersebut pada angka 2, maka kepada pelapor wajib diberikan tanda terima (Formulir Dumas 2).
 - b. Tanda terima dumas di lingkungan BRMP Pascapanen seperti tercantum dalam Formulir Dumas 2 paling kurang memuat:
 - 1) Identitas pelapor secara lengkap;
 - 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - 3) Tempat, dan waktu penerimaan dumas; dan
 - 4) Tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima dumas.
 - c. Menanggapi dan menyelesaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak dumas diterima.

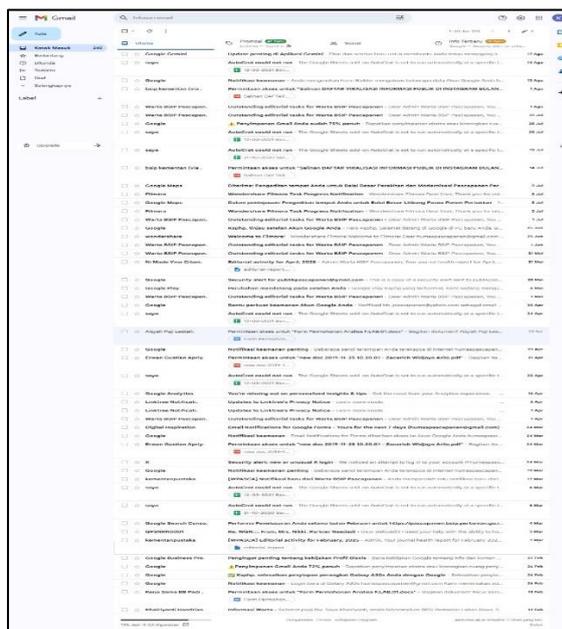
III. PENGELOLAAN DAN TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

3.1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang telah disediakan untuk bulan Agustus 2025, dapat disampaikan hal-hal berikut:

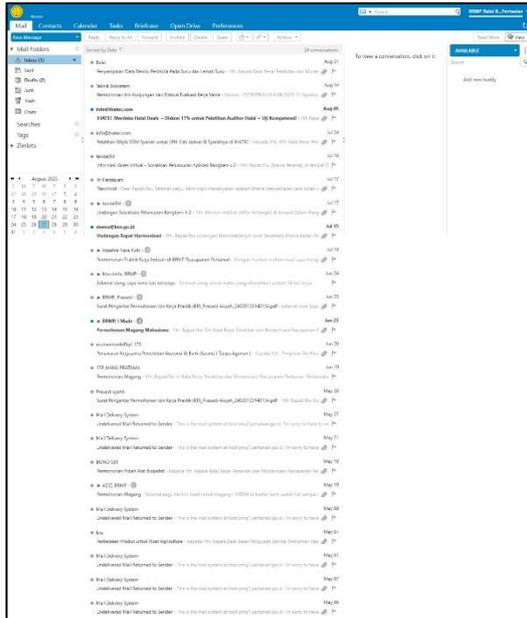
1. Pengaduan melalui email

Berdasarkan saluran email resmi BRMP Pascapanen Pertanian (brmp.pascapanen@pertanian.go.id, <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSBXbptlqP8WvRZDg/viewform>, humaspascapanen@gmail.com) dapat dilaporkan bahwa pada bulan Agustus 2025 terdapat satu pengaduan dari konsumen laboratorium terkait perbedaan hasil uji sampel dan pengaduan tersebut sedang dalam proses penyelesaian tindaklanjut.



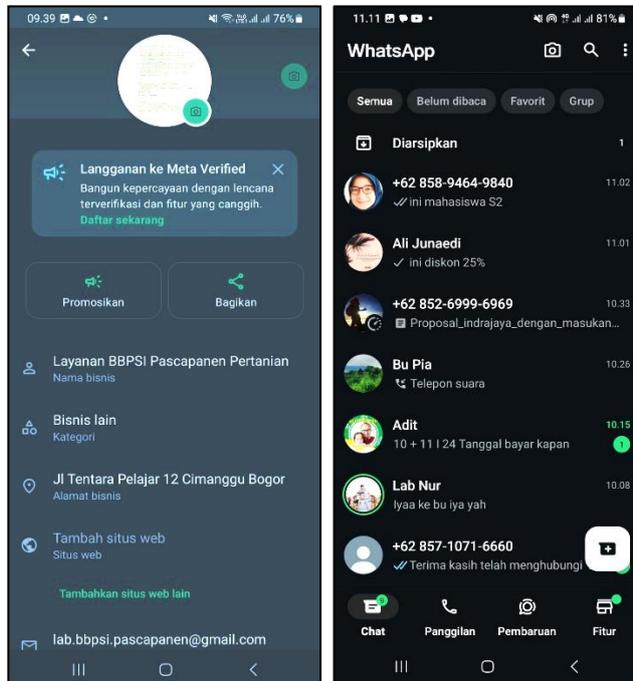
2. Pengaduan Melalui Website

Pengaduan melalui Website [www. http://pascapanen.bsip.pertanian.go.id/](http://pascapanen.bsip.pertanian.go.id/) atau PPID melalui pascapanen-bsip-ppid.pertanian.go.id, dapat dilaporkan bahwa tidak ada pengaduan yang masuk pada bulan Agustus 2025.



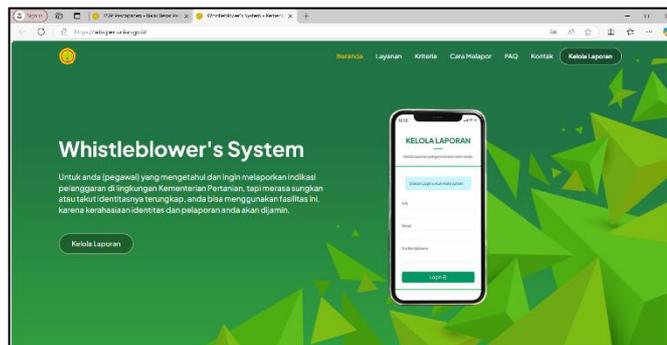
3. Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan dan Whatsapp

Pengaduan masyarakat melalui nomor pengaduan dan aplikasi Whatsapp dengan nomor : 0811-776-707 dapat dilaporkan bahwa tidak ada pengaduan yang masuk pada bulan Agustus 2025.



6. Pengelolaan *Whistleblowing*

Berdasarkan saluran pengaduan *whistleblowing's System* yang telah disediakan, dapat dilaporkan bahwa tidak ada pengaduan yang masuk pada bulan Agustus 2025, sebagaimana hasil rekapitulasi tindak lanjut penanganan *whistleblowing system* oleh tim *whistleblowing's System* BRMP Pascapanen Pertanian.



Berdasarkan hasil pengelolaan Dumas di BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Agustus 2025, terdapat satu pengaduan masyarakat yang masuk melalui *helpdesk* terkait sanggahan hasil pengujian di laboratorium pengujian BRMP Pascapanen. Laporan tersebut sedang dalam proses penanganan/ditindaklanjuti oleh unit/petugas pengelola dumas. Hasil selengkapnya dari Dumas bulan Agustus 2025 dapat dilihat pada Lampiran.

Adapun laporan pengaduan masyarakat di BRMP Pascapanen Pertanian sampai bulan Agustus 2025 tersaji dalam tabel dibawah:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan media pengaduan pada bulan Agustus 2025

No.	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1.	brmp.pascapanen@pertanian.go.id ,	Nihil
2.	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSBXbptIqP8WvRZDg/viewform , humaspascapanen@gmail.com	Nihil
3.	https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id	Nihil
4.	Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan dan Whatsapp	Nihil
5.	Pengaduan Melalui Google Formulir	Nihil
6.	Pengaduan Melalui Helpdesk	1
Jumlah		1

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Unit Pelayanan s.d bulan Agustus 2025

No.	Unit Pelayanan	Bulan
		Agustus
1.	Layanan Laboratorium Pengujian	1
2.	Penyelenggaraan Uji Profisiensi	Nihil
3.	Lembaga Pemeriksaan Halal	Nihil
4.	Lembaga Sertifikasi Produk	Nihil
5.	Sarana dan Prasarana	Nihil
6.	Pelayanan PPID	Nihil
7.	Benturan Kepentingan	Nihil
8.	Sub Kelompok RTP	Nihil
Jumlah		1

Tabel 3. Rekap Laporan Pengaduan Masyarakat s.d bulan Agustus 2025

No.	Bulan	Nama Pengadu	Nama/Jenis/Uraian Pengaduan	Hasil Penyelesaian Pengaduan
1.	Agustus	Wera Thalut Malika	Hasil Analisa kadar karbohidrat dan kadar energi yang tinggi	Dalam proses tindaklanjut penyelesaian/penelahaan

Tabel 4. Data Penanganan/Tindaklanjut Pengaduan Berdasarkan saluran media pada bulan Agustus 2025

No.	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Tindak Lanjut		
		Belum	Proses	Selesai
1.	brmp.pascapanen@pertanian.go.id ,	0	0	0
2.	humaspascapanen@gmail.com	0	0	0
3.	https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id	0	0	0
4.	Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan dan Whatsapp	0	0	0
5.	Pengaduan Melalui Google Formulir	0	0	0
6.	Pengaduan Melalui Helpdesk	0	1	0
Jumlah		0	0	0

3.2. Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisa dari Tim UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Agustus 2025, terkait pengaduan masyarakat terhadap pelayanan BRMP Pascapanen Pertanian dari 5 (lima) sumber saluran pengaduan bahwa tim UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Agustus 2025 terdapat satu pengaduan masyarakat yang masuk melalui *helpdesk* terkait pengaduan hasil pengujian di laboratorium pengujian BRMP Pascapanen. Laporan tersebut sedang dalam proses penanganan/ditindaklanjuti oleh unit/petugas pengelola dumas.

IV. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses penanganan pengaduan masyarakat, antara lain:

1. Terdapat pengaduan yang bersifat permintaan perbaikan dari internal;
2. Sosialisasi kanal/ saluran pengaduan baik dumas/ whistleblowing masih belum maksimal, hal ini dikarenakan biaya yang belum tersedia;
3. Sumber daya manusia pada instansi penyelenggara masih minim baik dalam hal jumlah maupun kemampuan;

Upaya-upaya yang dilaksanakan dalam rangka penanganan pengaduan yakni sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing bagian;
2. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat dan *whistleblowing's System* ke Instansi lain dibawah Kementerian Pertanian.
3. kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan service excellent (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
4. Mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji / komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.;

V. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Selama bulan Agustus 2025 terdapat satu pengaduan masyarakat yang masuk melalui *helpdesk* terkait sanggahan hasil pengujian di laboratorium pengujian BRMP Pascapanen;
- b. Berdasarkan hasil pelaporan pada Sub Bagian Layanan Pengaduan dapat disimpulkan terdapat satu pengaduan masyarakat melalui *helpdesk* kepada laboratorium pengujian terkait sanggahan hasil pengujian analisis di laboratorium pengujian BRMP Pascapanen yaitu hasil analisis kadar karbohidrat yang tinggi pada sampel yang diuji. Laporan tersebut sedang dalam proses penanganan/ditindaklanjuti oleh unit/petugas pengelola dumas;
- c. Terkait data laporan bulanan pengaduan masyarakat tidak ada satuan kerja yang telah menyampaikan laporan dan tidak ada satuan kerja yang menyampaikan laporan bulanan pelaporan gratifikasi dan benturan kepentingan di Lingkungan BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Agustus 2025.

2. Saran

- a. Diharapkan terkait pelaksanaan kegiatan pada Sub Bagian Layanan Pengaduan dapat berjalan efektif dan terimplementasi sesuai dengan yang direncanakan;
- b. Layanan pengaduan dapat lebih dimaksimalkan untuk melayani masyarakat;
- c. Penyampaian Laporan bulanan Pengendalian gratifikasi dan Unit Benturan Kepentingan serta laporan bulanan pengaduan masyarakat dan *Whistleblowing System* yang dikompilasi dari data seluruh lingkungan BRMP Pascapanen agar selalu dimonitor/dipantau dikarenakan sebagai bahan target kinerja Balai maupun sebagai bahan evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) oleh Kementerian Pertanian & RB serta Laporan Unit Pengelola Gratifikasi ke Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian yang selanjutnya diteruskan ke Kementerian Pertanian.

3. Penutupan

laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) bulan Agustus tahun 2025 terhadap pelayanan publik pada Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian

ini dibuat sebagai bahan evaluasi dari kegiatan pelayanan publik di BRMP Pascapanen Pertanian selama ini.

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diamanahkan dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh UPP Dumas yang akan datang.

Mengetahui,
Penanggung Jawab UPP Dumas,



Zainal
Dr. Zainal Abidin, S.P.,M.P
NIP 196905021999031003

Bogor, 29 Agustus 2025
Ketua UPP Dumas,

Laila Kadar, S.E., M.Si
NIP 197111161994032001

Lampiran 1. Formulir Pengaduan Masyarakat secara helpdesk

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor :

Nama Lengkap :
Alamat sesuai KTP :
.....
Jenis Identitas : KTP/ SIM/ Kartu Pelajar/ Kartu Mahasiswa/ Paspor *)
No. Identitas :
No Telepon :
Tanggal Pengaduan :
Instansi :

Pekerjaan :
Hal yang diadukan :
.....
.....
.....
.....

Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat

Pemberi Aduan

()

()

Catatan :

**) Coret yang tidak perlu*

Dumas harus disertai dengan bukti-bukti sebagai data pendukung dumas

Lampiran 2. Formulir Pengaduan

F.LAB.07/F.PUP.10/
 F.LSPro.35/F.LPH.7.19



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN

**LEMBAGA PENILAIAN KESESUAIAN
 BRMP PASCAPANEN PERTANIAN**
 Jalan Tentara Pelajar 12
 Bogor 16114

Telp. 0251-8321762
 Fax. 0251-8346367

FORMULIR PENGADUAN

Nomor pengaduan : Tanggal : 27/8/2025 Nama : Wera Thalut Malika Jenis identitas : <u>KTP/SIM/Kartu Pelajar/KTM</u> No. Identitas : 3174040803030007 (KTP) Jabatan : Mahasiswa Perusahaan / Instansi : Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Jakarta II No. Administrasi : 6/LBBPSC/VII/2025 No. Perjanjian : No. & Tanggal Sertifikat : 23 Juli 2025	<p style="text-align: center;"><i>diisi oleh</i> Ketua Tim Kerja Evaluasi</p> No. Pengaduan : Di. / Dt. / H. : 01 / 07 / 08 / 2025 Diterima oleh : <u>Agden Kwandy</u> Jabatan : <u>Petugas Pengaduan</u> Tanggal : <u>27 Agustus 2025</u> Disposisi : <input type="checkbox"/> Penjab mutu <input checked="" type="checkbox"/> Penjab teknis <input type="checkbox"/> Penjab administrasi
---	---

Jenis Layanan :	<ul style="list-style-type: none"> Laboratorium Pengujian Penyelenggara Uji Profisiensi Lembaga Pemeriksa Halal Lembaga Sertifikasi Produk Lainnya
-----------------	---

No	Jenis Pengaduan	Uraian
1	Kadar Karbohidrat	kadar karbohidrat tinggi sedangkan bahan yang digunakan pada produk yaitu berupa pektin, teh hijau, bunga telang, bunga rosella dan stevia memiliki kadar karbohidrat yang relatif rendah dan perhitungan secara teoritis kadar kh sebesar 16,7 g/100 g sedangkan hasil rata-rata sample 001 dan 002 analisis lab sebesar 29,5 g/100 g
2	Kadar Energi	hal tersebut berhubungan dengan karbohidrat yang tinggi. hasil perhitungan teoritis sebesar 64,12 kalori/100 g sedangkan hasil rata-rata sample 001 dan 002 sebesar 150,39 kalori/100 g apakah mungkin jika dilakukan analisa ulang?, dan perlu waktu kira-kira berapa lama?

Petugas Penerima Pengaduan



(Agden Kwandy, Angd)

Pemberi Aduan



(Wera Thalut Malika)

*Coret yang tidak perlu

Lampiran 4. Laporan Pengaduan Masyarakat bulan Agustus 2025

KEMENTERIAN PERTANIAN
SUB-UNIT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Kerja: Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian
REKAPITULASI PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT LINGKUP KEMEVII/2025NTERIAN PERTANIAN
Periode Pelapor: **AGUSTUS 2025**

No	Nama Pengadu	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Nama/Jenis/Uraian Pengaduan	Proses Penanganan Pengaduan	Hasil Penyelesaian Pengaduan
1.	Wera Thalut Malika	01/OT.08/H.9/08/2025 27 Agustus 2025	Hasil analisis kadar karbohidrat dan kadar air yang tinggi	Proses telaahan & penyelesaian	Proses telaahan & Penyelesaian



Kepala Balai Besar,

Zainal
Dr. Zainal Abidin, S.P.,M.P
NIP 196905021999031003