

2026

LAPORAN BULANAN Pengaduan Masyarakat

PERIODE BULAN
JANUARI



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



@BRMPpascapanen

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 Januari 2026 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 Januari 2026.

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, 31 Januari 2026
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	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran	3
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 Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	9
3.2 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat	9
3.2 Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat	14
BAB IV. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN.....	15
BAB IV. PENUTUP	16
LAMPIRAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan pada bulan Januari 2026.....	13
Tabel 2	Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan pada bulan Januari 2026.....	13
Tabel 3	Laporan Pengaduan Masyarakat pada bulan Januari 2026	13
Table 4	Data penanganan/tindaklanjut Pengaduan Masyarakat pada bulan Januari 2026.....	13

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, kerusakan 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 Perakitan 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.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. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Petugas pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di BRMP Pascapanen ditunjuk oleh Kepala Balai melalui Surat Keputusan Kepala Balai Nomor. **73/KPTS/OT.050/H.10/01/2025 tanggal 02 Januari 2025** tentang Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat (UPP-DUMAS) BRMP Pascapanen Pertanian. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas:

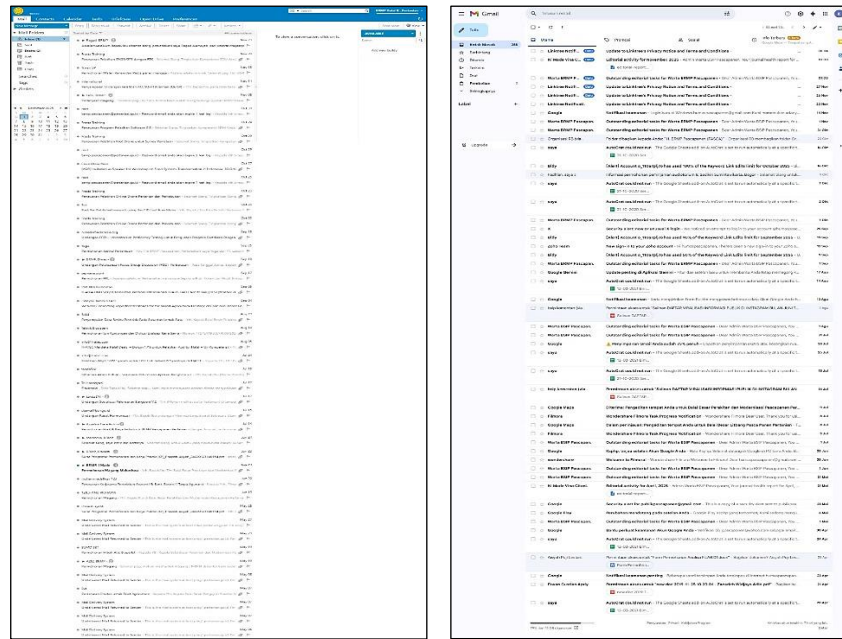
- a. Menerima, menentukan klasifikasi dan memverifikasi atas kebenaran materi dumas;
- b. Menyampaikan, melaksanakan pemantauan penyelesaian serta menindaklanjuti keluhan dumas;
- c. Menyampaikan dan melaporkan pelaksanaan tugas Tim sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b kepada kepala BRMP Pascapanen.

3.2. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan saluran pengaduan masyarakat yang telah disediakan untuk bulan Januari 2026, dapat disampaikan hal-hal berikut:

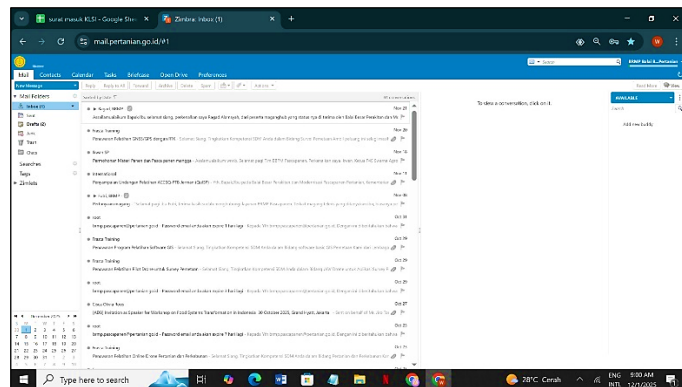
1. Pengaduan melalui email

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 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk melalui saluran email resmi humas BRMP Pascapanen pada bulan Januari 2026.



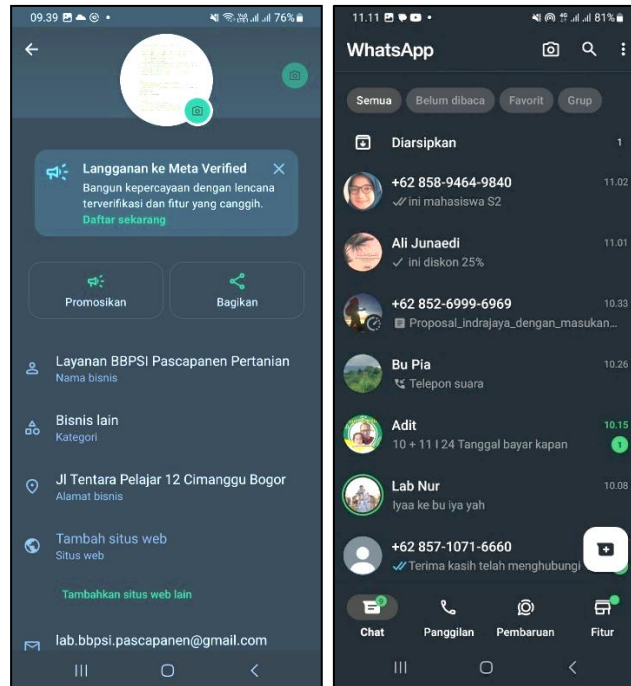
2. Pengaduan Melalui Website

Pengaduan melalui Website [www. http://pascapanen.brmp.pertanian.go.id/](http://pascapanen.brmp.pertanian.go.id/) atau PPID melalui pascapanen-brmp-ppid.pertanian.go.id, dapat dilaporkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang masuk melalui website pada bulan Januari 2026.



3. Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan dan Whatsapp

Pengaduan masyarakat melalui nomor pengaduan dan aplikasi Whatsapp dengan nomor : 0811-776-707 dapat dilaporkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang masuk melalui nomor pengaduan/whatsapp pada bulan Januari 2026.



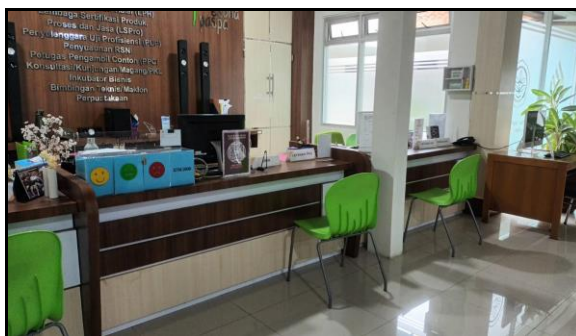
4. Pengaduan Melalui Google Formulir

Pengaduan masyarakat melalui Google Formulir dengan alamat : <https://docs.google.com/forms/d/1HvOeUIbd9jN77ZZ2vq-RqegwnmIT-7sWfzTjpJvpZfo/edit#responses>, dapat dilaporkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang masuk melalui google formulir pada bulan Januari 2026.

No	Nama	Provinsi	Tanggal Masuk	Status	SP
01	01-01-2025-0001-0001-0001	01	01-01-2025	0001	0001
02	02-02-2025-0002-0002-0002	02	02-02-2025	0002	0002
03	03-03-2025-0003-0003-0003	03	03-03-2025	0003	0003
04	04-04-2025-0004-0004-0004	04	04-04-2025	0004	0004
05	05-05-2025-0005-0005-0005	05	05-05-2025	0005	0005
06	06-06-2025-0006-0006-0006	06	06-06-2025	0006	0006
07	07-07-2025-0007-0007-0007	07	07-07-2025	0007	0007
08	08-08-2025-0008-0008-0008	08	08-08-2025	0008	0008
09	09-09-2025-0009-0009-0009	09	09-09-2025	0009	0009
10	10-10-2025-0010-0010-0010	10	10-10-2025	0010	0010
11	11-11-2025-0011-0011-0011	11	11-11-2025	0011	0011
12	12-12-2025-0012-0012-0012	12	12-12-2025	0012	0012
13	13-01-2026-0013-0013-0013	13	13-01-2026	0013	0013
14	14-02-2026-0014-0014-0014	14	14-02-2026	0014	0014
15	15-03-2026-0015-0015-0015	15	15-03-2026	0015	0015
16	16-04-2026-0016-0016-0016	16	16-04-2026	0016	0016
17	17-05-2026-0017-0017-0017	17	17-05-2026	0017	0017
18	18-06-2026-0018-0018-0018	18	18-06-2026	0018	0018
19	19-07-2026-0019-0019-0019	19	19-07-2026	0019	0019
20	20-08-2026-0020-0020-0020	20	20-08-2026	0020	0020
21	21-09-2026-0021-0021-0021	21	21-09-2026	0021	0021
22	22-10-2026-0022-0022-0022	22	22-10-2026	0022	0022
23	23-11-2026-0023-0023-0023	23	23-11-2026	0023	0023
24	24-12-2026-0024-0024-0024	24	24-12-2026	0024	0024
25	25-01-2027-0025-0025-0025	25	25-01-2027	0025	0025
26	26-02-2027-0026-0026-0026	26	26-02-2027	0026	0026
27	27-03-2027-0027-0027-0027	27	27-03-2027	0027	0027
28	28-04-2027-0028-0028-0028	28	28-04-2027	0028	0028
29	29-05-2027-0029-0029-0029	29	29-05-2027	0029	0029
30	30-06-2027-0030-0030-0030	30	30-06-2027	0030	0030
31	31-07-2027-0031-0031-0031	31	31-07-2027	0031	0031
32	32-08-2027-0032-0032-0032	32	32-08-2027	0032	0032
33	33-09-2027-0033-0033-0033	33	33-09-2027	0033	0033
34	34-10-2027-0034-0034-0034	34	34-10-2027	0034	0034
35	35-11-2027-0035-0035-0035	35	35-11-2027	0035	0035
36	36-12-2027-0036-0036-0036	36	36-12-2027	0036	0036
37	37-01-2028-0037-0037-0037	37	37-01-2028	0037	0037
38	38-02-2028-0038-0038-0038	38	38-02-2028	0038	0038
39	39-03-2028-0039-0039-0039	39	39-03-2028	0039	0039
40	40-04-2028-0040-0040-0040	40	40-04-2028	0040	0040
41	41-05-2028-0041-0041-0041	41	41-05-2028	0041	0041
42	42-06-2028-0042-0042-0042	42	42-06-2028	0042	0042
43	43-07-2028-0043-0043-0043	43	43-07-2028	0043	0043
44	44-08-2028-0044-0044-0044	44	44-08-2028	0044	0044
45	45-09-2028-0045-0045-0045	45	45-09-2028	0045	0045
46	46-10-2028-0046-0046-0046	46	46-10-2028	0046	0046
47	47-11-2028-0047-0047-0047	47	47-11-2028	0047	0047
48	48-12-2028-0048-0048-0048	48	48-12-2028	0048	0048
49	49-01-2029-0049-0049-0049	49	49-01-2029	0049	0049
50	50-02-2029-0050-0050-0050	50	50-02-2029	0050	0050

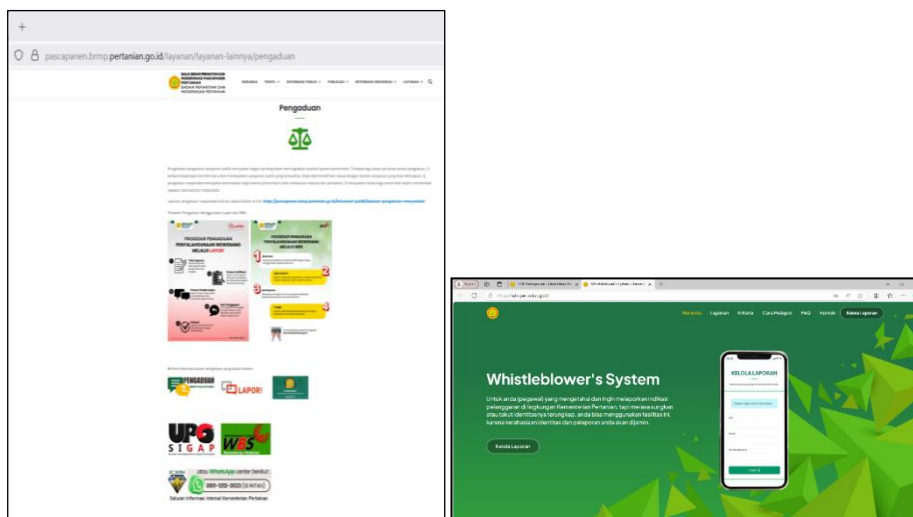
5. Pengaduan Melalui *Helpdesk*

Pengaduan masyarakat melalui *helpdesk* BRMP Pascapanen Pertanian dengan Kantor: BRMP Pascapanen Pertanian, Jl. Tentara Pelajar Nomor 12, Bogor 16114 Telp (0251) 8321762, dapat dilaporkan bahwa tidak ada pengaduan yang masuk melalui Helpdesk pada bulan Januari 2026.



6. Pengelolaan *Whistleblowing*

Berdasarkan saluran pengaduan *whistleblowing's System* yang telah disediakan, dapat dilaporkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang masuk pada bulan Januari 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 Januari 2026, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk pada BRMP Pascapanen. Hasil selengkapnya dari laporan Dumas bulan Januari 2026 dapat dilihat pada Lampiran.

Adapun laporan pengaduan masyarakat di BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Januari 2026 tersaji dalam tabel dibawah:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan media pengaduan pada bulan Januari 2026

No.	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1.	brmp.pascapanen@pertanian.go.id ,	Nihil
2.	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSBXbptlqP8WvRZDq/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	Nihil
Jumlah		0

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Unit Pelayanan pada bulan Januari 2026

No.	Unit Pelayanan	Jumlah
1.	Layanan Laboratorium Pengujian	Nihil
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		0

Tabel 3. Rekap Laporan Pengaduan Masyarakat pada bulan Januari 2026

No.	Bulan	Nama Pengadu	Nama/Jenis/Uraian Pengaduan	Hasil Penyelesaian Pengaduan
1.	JANUARI	--	NIHIL	--

Tabel 4. Data Penanganan/Tindaklanjut Pengaduan Berdasarkan saluran media pada bulan Januari 2026

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	0	0
Jumlah		0	0	0

3.3. Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisa dari Tim UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Januari 2026, terkait pengaduan masyarakat terhadap pelayanan BRMP Pascapanen Pertanian dari 5 (lima) sumber saluran pengaduan bahwa tim UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Januari 2026 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk ke BRMP Pascapanen.

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 Januari 2026 tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk terkait pelayanan di BRMP Pascapanen;
- b. Berdasarkan hasil pelaporan pada Sub Bagian Layanan Pengaduan dapat disimpulkan dapat dilaporkan bahwa tidak ada pengaduan yang masuk pada BRMP Pascapanen Pertanian;
- 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 Januari 2026.

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 Januari tahun 2026 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 diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh UPP Dumas yang akan datang.

Mengetahui,
Penanggung Jawab UPP Dumas,



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

Bogor, 31 Januari 2026
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 4. Laporan Pengaduan Masyarakat bulan Januari 2026

KEMENTERIAN PERTANIAN

SUB-UNIT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Kerja: Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian

REKAPITULASI PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT LINGKUP KEMEVII/2025 NTERIAN PERTANIAN

Periode Pelapor: **JANUARI 2026**

No	Nama Pengadu	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Nama/Jenis/Uraian Pengaduan	Proses Penanganan Pengaduan	Hasil Penyelesaian Pengaduan
1.	--	--	NIHIL	--	--



Kepala Balai Besar,

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