

**LAPORAN BULANAN  
PENGADUAN  
MASYARAKAT  
BULAN MEI**

**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 Mei 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 Mei 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.  
NIP 19690502199903100

Bogor, 30 Mei 2025

Ketua UPP Dumas,

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

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang	1
1.2    Dasar Hukum	1
1.3    Maksud, Tujuan dan Sasaran	2
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III. PENGELOLAAN DAN TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT.....</b>	<b>9</b>
3.1    Pengelolaan Pengaduan Masyarakat .....	9
3.2    Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat .....	14
<b>BAB IV. HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>17</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan bulan Mei 2025.....	12
Tabel 2	Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Pengaduan s.d bulan Mei 2025.....	12
Tabel 3	Laporan Pengaduan Masyarakat s.d bulan Mei 2025.....	12
Table 4	Data penanganan/tindaklanjut Pengaduan Masyarakat s.d bulan Mei 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 perundungan 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, maka Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pascapanen Pertanian (BBPSI 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 Litbang 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 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 PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2019 jo Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di 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 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup 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 :

1. Mewujudkan tata kelola pengaduan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel;
2. Untuk 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 *force 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 Kementerian)/UPP-Dumas Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 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 Kementerian (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 Loby 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/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSXBptlqP8WvRZDg/viewform> , humaspascapanen@gmail.com
  - f. Website ([www. https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id](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

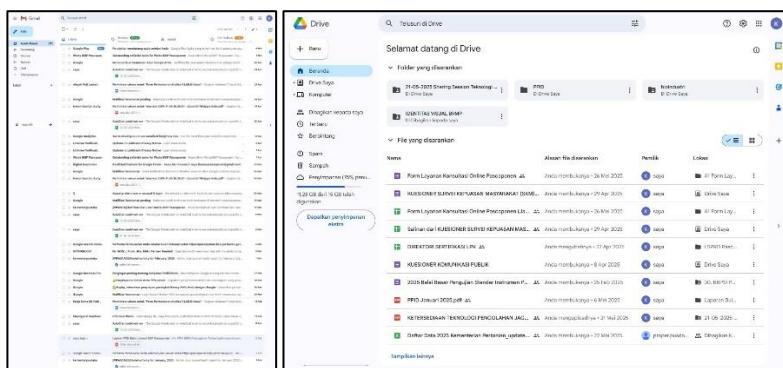
### **III. PENGELOLAAN DAN TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **3.1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

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

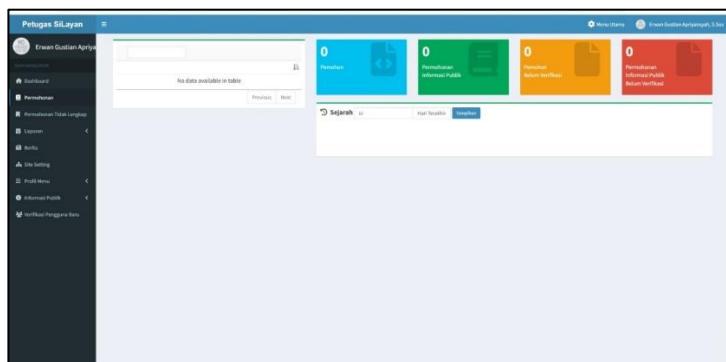
##### **1. Pengaduan Melalui email**

Berdasarkan saluran email resmi BRMP Pascapanen Pertanian (brmp.pascapanen@pertanian.go.id, <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSBXbptlqP8WvRZDg/viewform>, [humaspascapanen@gmail.com](mailto:humaspascapanen@gmail.com)) dapat dilaporkan bahwa pada bulan Mei 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 Mei 2025.



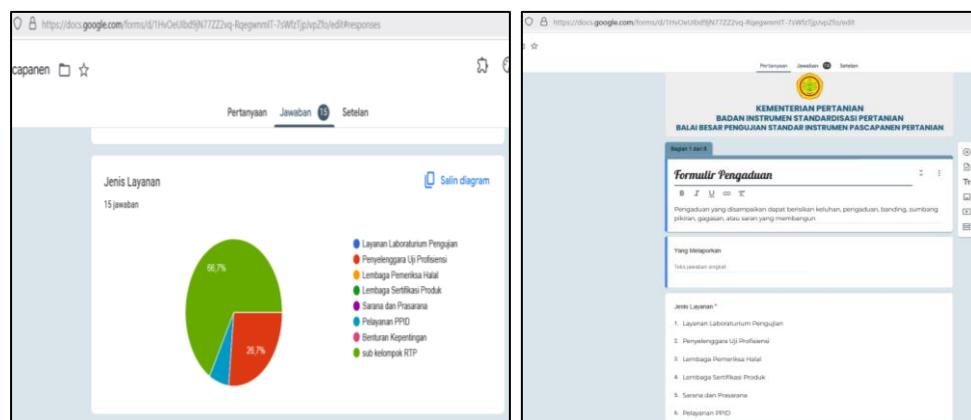
### 3. Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan dan Whatsapp

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



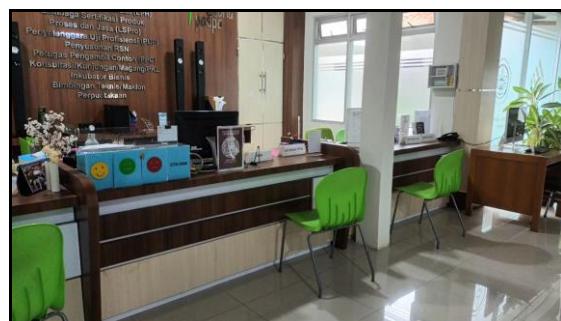
### 4. Pengaduan Melalui Google Formulir

Pengaduan masyarakat melalui Google Formulir dengan alamat : <https://docs.google.com/forms/d/1HvOeUIbd9jN77ZZ2vq-RqegwnmIT-7sWfzTjpJvpZfo/edit#responses>, dapat dilaporkan bahwa tidak ada pengaduan yang masuk pada bulan Mei 2025.



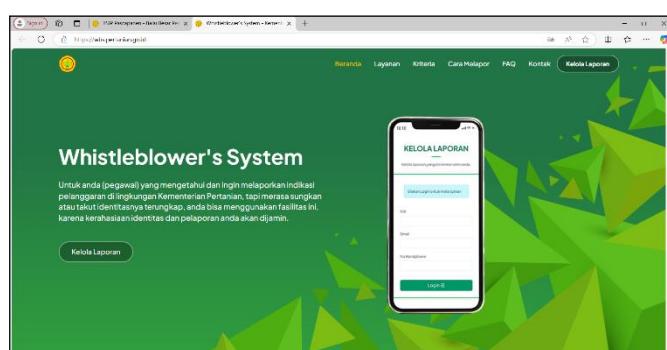
## 5. Pengaduan Melalui Helpdesk

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 pada bulan Mei 2025.



## 6. Pengelolaan Whistleblowing

Berdasarkan saluran pengaduan *whistleblowing's System* yang telah disediakan, dapat dilaporkan bahwa tidak ada pengaduan yang masuk pada bulan Mei 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 Mei 2025, tidak ada pengaduan yang masuk baik melalui website, telepon dan SMS, serta kotak saran terkait pelayanan publik teknis maupun administratif ke BRMP Pascapanen Pertanian, sehingga tidak ada yang perlu ditindaklanjuti oleh unit/petugas pengelola dumas. Hasil selengkapnya dari Dumas bulan Mei 2025 dapat dilihat pada Lampiran.

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

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

No.	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1.	<a href="mailto:brmp.pascapanen@pertanian.go.id">brmp.pascapanen@pertanian.go.id</a> ,	1
2.	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSBXBptlqP8WvRZDg/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8CIFv19y7QhjcZib4TWYrchvzPhX8QVSBXBptlqP8WvRZDg/viewform</a> , <a href="mailto:humaspascapanen@gmail.com">humaspascapanen@gmail.com</a>	Nihil
3.	<a href="https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id">https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id</a>	
4.	Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan dan Whatsapp	Nihil
5.	Pengaduan Melalui Google Formulir	Nihil
6.	Pengaduan Melalui Helpdesk	Nihil
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>

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

No.	Unit Pelayanan	Bulan
		Maret
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
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>

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

No.	Bulan	Nama Pengadu	Nama/Jenis/Uraian Pengaduan	Hasil Penyelesaian Pengaduan
1.	MEI	Siti Fathima Aleyda Putri /Mahasiswa	Perbedaan hasil antara pati biji kluwih native	Dalam proses

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

No.	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Tindak Lanjut		
		Belum	Proses	Selesai
1.	<a href="mailto:brmp.pascapanen@pertanian.go.id">brmp.pascapanen@pertanian.go.id</a> ,	0	1	0
2.	<a href="mailto:humaspascapanen@gmail.com">humaspascapanen@gmail.com</a>	0	0	0
3.	<a href="https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id">https://pascapanen.bsip.pertanian.go.id</a>			
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
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### **3.2. Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat**

Berdasarkan hasil analisa dari Tim UPP-Dumas BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Mei 2025, terkait pengaduan masyarakat terhadap pelayanan BRMP Pascapanen Pertanian dari 5 (lima) sumber saluran pengaduan bahwa tim UPP-Dumas BBPSI Pascapanen Pertanian pada bulan Mei 2025 menerima satu pengaduan dari masyarakat yang ditujukan kepada laboratorium pengujian.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan BRMP Pascapanen Pertanian pada bulan Mei 2025 telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### **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. 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. Memberikan pelatihan kepada tim dumas dan *whistleblowing's System* agar dapat bekerja secara profesional;

## V. PENUTUP

Demikian laporan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) bulan Mei tahun 2025 terhadap pelayanan publik pada Balai Besar Pengujian Standar Instrumen 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. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap BRMP Pascapanen Pertanian.

Mengetahui,  
Pertanggung Jawab UPP Dumas,



Dr. Zainal Abidin, S.P., M.  
NIP 19690502199903100

sal.

Bogor, 30 Mei 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*



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

LEMBAGA PENILAIAN KESESUAIAN  
BBPSI PASCAPANEN PERTANIAN  
Jalan Tentara Pelajar 12  
Bogor 16114

Telp. 0251-8321762  
Fax. 0251-8346367

**FORMULIR PENGADUAN**

Nomor pengaduan	:	diisi oleh <i>Ketua Tim Kerja Evaluasi</i>
Tanggal	: 06 Mei 2025	No. pengaduan
Nama	: Siti Fathima Aleyda Putri	Diterima oleh
Jenis identitas.	: KTP/SIM/Kartu Pelajar/KTM	Jabatan
No. Identitas	: 3276014405030006	Tanggal
Jabatan	: Mahasiswa	Disposisi:
Perusahaan / Instansi	: Universitas Al Azhar Indonesia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penjab mutu</li><li>• Penjab teknis</li><li>• Penjab administrasi</li></ul>
No. Administrasi	: 2/LBBPSC/IW/25	
No. Perjanjian	:	
No. & Tanggal Sertifikat	:	

Jenis Layanan :		<ul style="list-style-type: none"><li>• Laboratorium Pengujian</li><li>➔ Penyelenggara Uji Profisiensi</li><li>➔ Lembaga Pemeriksa Halal</li><li>➔ Lembaga Sertifikasi Produk</li><li>• Lainnya</li></ul>
No	Jenis Pengaduan	Uraian
1	Konsultasi terkait hasil uji	Perbedaan hasil antara pati biji kluwih native dengan pregelatinisasi yang sangat jauh dibandingkan hasil pati umbi garut native dan pregelatinisasi, dengan menanyakan prosedur dan metode yang digunakan untuk membandingkan hasil dari metode yang lain

Petugas Penerima Pengaduan

Pemberi Aduan

(                          )

( Siti Fathima Aleyda Putri )

\* Coret yang tidak perlu

Lampiran 4. Laporan Pengaduan Masyarakat bulan Mei 2025

**KEMENTERIAN PERTANIAN**

SUB-UNIT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

**Unit Kerja: Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian**

REKAPITULASI PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

Periode Pelapor: **MEI 2025**

No	Nama Pengadu	Nomor dan Tanggal Pengaduan	Nama/Jenis/Uraian Pengaduan	Proses Penanganan Pengaduan	Hasil Penyelesaian Pengaduan
1.	Siti Fathima Aleyda Putri/ Mahasiswa	06 Mei 2025	Perbedaan hasil antara pati biji kluwih native dengan pregelatinisasi yang sangat jauh dibandingkan hasil pati umbi garut native dan pregelatinisasi, dengan menanyakan prosedur dan metode yang digunakan untuk membandingkan hasil dari metode yang lain	Dalam proses penanganan	Dalam proses penanganan

