



LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT **PENGADUAN** TRIWULAN II 2026



BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA
DITJEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga penyusunan Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai salah satu langkah pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan melalui program area perubahan berupa penguatan pengawasan salah satunya yaitu Pengelolaan Dumas.

Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu instrumen yang dapat mendorong pencapaian WBBM di dalam pelayanan yang diberikan oleh BBVF Pusvetma sebagai produsen vaksin dan layanan penunjang lainnya kepada masyarakat. Kegiatan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengaduan layanan yang ada di BBVF Pusvetma, sehingga petugas layanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Upaya peningkatan kualitas layanan terus dilakukan, sehingga visi dan misi BBVF Pusvetma dapat tercapai dengan baik dan taat peraturan.

Surabaya, Juni 2026

Kepala BBVF Pusvetma,



Drh. Edy Budi Susila, M.Si.

NIP 197404132003121003

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-perundangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Dalam proses pelayanan publik, pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan serta memenuhi dan melakukan beberapa hal sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan.

Peningkatan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di BBVF Pusvetma tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat dan seluruh pengguna pelayanan. Pentingnya monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan dari semua tingkatan stakeholder baik terhadap layanan yang sedang berjalan maupun terhadap layanan purna jual.

1.2 TUJUAN

Monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat untuk mendukung peningkatan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di BBVF Pusvetma, dan

2. Terciptanya kepuasan pengguna layanan dan dapat menjadi acuan dalam implementasi strategi peningkatan pemasaran sehingga terwujud pelayanan prima.

1.3 DASAR HUKUM

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Rekapitulasi pengaduan masyarakat dan hasil laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat triwulan II tahun 2026 sebagaimana Tabel 1, Tabel 2 dan Tabel 3 berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Melalui Sarana Pengaduan Triwulan II Tahun 2026.

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan*	Sarana Pengaduan**	Jumlah Tindak Lanjut	Keterangan
1	April	1	Teknis produk	WA petugas	1	Pengaduan telah ditindaklanjuti
2	Mei	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Tidak ada pengaduan
3	Juni	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Tidak ada pengaduan

Keterangan:

* : Klasifikasi pengaduan antara lain: pengaduan pelayanan administrasi, pengaduan etika pegawai, pengaduan teknis produk, pengaduan teknis pengujian, dan pengaduan dugaan penyimpangan.

** : Sarana pengaduan antara lain: surat, kotak pengaduan, ruang pelayanan/ruang publik, telepon/SMS/WA petugas/nomor pengaduan (081386485599).

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi Layanan Melalui Hotline Pusvetma Triwulan I Tahun 2026.

No	Bulan	Jumlah Layanan		Jumlah Tindak Lanjut		Keterangan
		Pengaduan	Konsultasi	Pengaduan	Konsultasi	
1	April	Nihil	26	Nihil	26	Konsultasi telah ditindaklanjuti
2	Mei	Nihil	33	Nihil	33	Konsultasi telah ditindaklanjuti
3	Juni	Nihil	31	Nihil	31	Konsultasi telah ditindaklanjuti

Tabel 3. Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026.

No	Komponen	Keterangan
1	SOP Penanganan Pengaduan	Sesuai
2	Sarana dan prasarana pengaduan	Baik
3	Petugas layanan	Responsif
4	Penyelesaian tindak lanjut	Pengaduan telah ditindaklanjuti, dan lama penyelesaian tindak lanjut tergantung dengan materi pengaduan
5	Kesesuaian tindak lanjut dengan materi pengaduan	Sesuai

Petugas layanan telah menghubungi pengguna layanan untuk mengisi link <https://docs.google.com/forms/d/1I9T7r7weNigRDw0eisHf1U2I7CJR9OUcks30g3jm6nE/preview> sehingga dapat diketahui respon pengguna layanan dari tindak lanjut yang sudah dilakukan. Tanggapan pengaduan yang sudah disampaikan direspon oleh pengguna layanan dengan menyatakan “puas” terhadap tindak lanjut pengaduannya.

Rincian selengkapnya pengaduan yang masuk di BBVF Pusvetma selama triwulan II tahun 2026 sebagaimana pada Lampiran.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat triwulan II tahun 2026 dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 (satu) pengaduan yang masuk dan 100% telah dilakukan penanganan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dan ditindaklanjuti oleh petugas layanan dengan baik (pengguna layanan menyatakan “puas” terhadap tindak lanjut pengaduannya).

Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik di BBVF Pusvetma terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi

secara berkala dan rutin terhadap pengaduan yang disampaikan baik melalui media surat, kotak pengaduan, ruang pelayanan/ruang publik, dan secara tidak langsung melalui telepon/SMS/WA pengaduan.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan dan mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan. Peningkatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dan pelayanan publik lainnya di BBVF Pusvetma terus ditingkatkan dengan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin sehingga laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

V. TINDAK LANJUT

Pengaduan yang masuk pada triwulan II tahun 2026 telah ditindaklanjuti 100% oleh petugas dan telah diberikan kompensasi berupa pengiriman Antigen Mycoplasma yang dilakukan tanggal 4 Mei 2026, dan telah diterima pengguna layanan dalam kondisi baik pada tanggal 6 Mei 2026.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada triwulan II tahun 2026, untuk selanjutnya BBVF Pusvetma agar tetap meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kesiapan petugas, sarana dan prasarana pelayanan sehingga laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

Surabaya, Juni 2026

Kepala BBVF Pusvetma,



Drh. Edy Budi Susila, M.Si.

NIP 197404132003121003

Lampiran 1 Pengaduan Bulan April 2026

Nama Pengadu	:	Sdr. Renan
Instansi Pengadu	:	PT. Damar Gayatri Jaya RT 003, RW 004, Kampung Empel, Mekarjaya, Kec. Banjaran, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
Tanggal Penyampaian Pengaduan	:	22 April 2026
Media Penyampaian Pengaduan	:	WA
Penerima Pengaduan	:	Lukman Noorhakim PM
Isi Pengaduan	:	Info user untuk Antigen Mycoplasma gallisepticum pada saat QC kedatangan material, ditemukan 2 dari 7 botol yang masih ada kebocoran/rembes di dalam kemasan plastiknya.
Tindak lanjut Pengaduan	:	Petugas melakukan penelusuran bahwa pembelian Antigen Mycoplasma dan Antigen Pullorum oleh PT. Damar Gayatri Jaya masing-masing sebanyak 7 botol sesuai dengan surat Nomor 09005/PK.350/F.4.A4.2/04/2026 tanggal 9 April 2026 hal Invoice Bahan Lab. Barang telah dikirim tanggal 20 April 2026 dan diterima user tanggal 22 April 2026. Sebanyak 2 (dua) botol Antigen Mycoplasma yang bocor disertai dengan data dukung. Tim Distribusi dan Penjualan memastikan bahwa barang sebelum dikirim sudah dilakukan pemeriksaan dan dalam keadaan baik (data dukung terlampir). Untuk memastikan kembali juga dilakukan pemeriksaan produk Antigen Mycoplasma untuk customer lainnya yang dikirimkan tanggal 22 April 2026 dan sudah dipastikan bahwa produk diterima tanggal 23 April 2026 dalam keadaan baik. Terhadap kebocoran/rembes Antigen Mycoplasma tersebut telah dilakukan koordinasi dengan Tim Kerja Produksi Obat Hewan Non Zoonosis terhadap kemungkinan masalah kemasan Antigen Mycoplasma. Koordinasi juga dilakukan dengan Sdr. Renan terkait dengan komplain dan pengajuan kompensasi terhadap Antigen Mycoplasma yang bocor. Telah disampaikan surat Nomor LSMJ/LAB/2026/001 tanggal 23 April 2026 hal Komplain dan Pengajuan Kompensasi Produk. Pengiriman kembali produk Antigen Mycoplasma tersebut kepada BBVF Pusvetma dilakukan tanggal 28 April 2026 dan diterima BBVF Pusvetma tanggal 30 April 2026.

		Kompensasi berupa pengiriman Antigen Mycoplasma dilakukan tanggal 4 Mei 2026, dan telah diterima dalam kondisi baik pada tanggal 6 Mei 2026 (bukti terlampir).
Tindakan Pencegahan	:	Tim Penjualan dan Distribusi selalu memastikan pemeriksaan fisik/kondisi produk yang akan dikirim dan memastikan pengemasan produk sudah dilakukan sesuai dengan standar.
Tanggapan Pengadu atas tindak lanjut	:	Puas



Gambar 1. Kondisi Antigen Myoplasma yang Diterima Tanggal 22 April 2026.



Gambar 2. Kondisi Antigen Myoplasma yang Dikirimkan Tanggal 20 April 2026.

Nomor : LS/MJ/LAB/2026/001
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Komplain & Pengajuan Kompensasi Produk



Banjaran, 23 April 2026

Kepada Yth.
Kepala Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma
di Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pembelian produk antigen Mycoplasma berdasarkan PO invoice nomor 709005/PK. 350/F.4.A4.2/04/2026 sebanyak 7 (tujuh) vial, yang telah dikirim pada tanggal 20 April 2026 dan kami terima pada tanggal 22 April 2026, bersama ini kami ingin menyampaikan hasil pemeriksaan kondisi barang pada saat penerimaan yaitu :

- 5 (lima) vial dalam kondisi baik dan sesuai,
- 2 (dua) vial dalam kondisi rembes/bocor sehingga tidak dapat digunakan (dokumentasi foto kondisi produk pada saat diterima terlampir)

Berdasarkan hal tersebut, kami mengajukan permohonan kompensasi atas 2 (dua) vial yang mengalami kerusakan, sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Kami berharap dapat memperoleh penggantian produk atau solusi lain yang dapat disepakati bersama.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Menyusun

Ls1 Awi

23-Apr-2026

Muhammad Wildan

Laboratory Staff

Menyetujui

Ls1 Isfana

23-Apr-2026

Isfana B. Andriyani

Assistant Manager Quality Assurance

Lampiran :



Gambar 1. Antigen *Mycoplasma gallisepticum* dalam kondisi rembes/bocor

Keterangan

No. Batch : B202CF05

Expired date : Des 27



Gambar 3. Produk Pengganti Dikirimkan Tanggal 4 Mei 2026 Dalam Kondisi Baik



Gambar 4. Produk Pengganti Diterima Tanggal 6 Mei 2026 Dalam Kondisi Baik

Lampiran 2. Pengaduan Bulan Mei 2026

Pengadu	:	Nihil
Instansi Pengadu	:	Nihil
Tanggal Penyampaian Pengaduan	:	Nihil
Media Penyampaian Pengaduan	:	Nihil
Penerima Pengaduan	:	Nihil
Isi Pengaduan	:	Nihil
Tindak lanjut Pengaduan	:	Nihil
Tindakan Pencegahan	:	Nihil
Tanggapan Pengadu atas tindak lanjut	:	Nihil

Lampiran 3. Pengaduan Bulan Juni 2026.

Pengadu	:	Nihil
Instansi Pengadu	:	Nihil
Tanggal Penyampaian Pengaduan	:	Nihil
Media Penyampaian Pengaduan	:	Nihil
Penerima Pengaduan	:	Nihil
Isi Pengaduan	:	Nihil
Tindak lanjut Pengaduan	:	Nihil
Tindakan Pencegahan	:	Nihil
Tanggapan Pengadu atas tindak lanjut	:	Nihil