



LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT **PENGADUAN** TRIWULAN IV 2025



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 IV Tahun 2025 ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai salah satu langkah pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan melalui program area perubahan berupa penguatan pengawasan 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, Desember 2025
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

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebagai mana Tabel 1, Tabel 2 dan Tabel 3 berikut.

Tabel 1. Rekap Pengaduan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025.

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan*	Sarana Pengaduan**	Jumlah Tindak Lanjut	Keterangan
1	Oktober	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Tidak ada pengaduan
2	November	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Tidak ada pengaduan
3	Desember	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 IV Tahun 2025.

No	Bulan	Jumlah Layanan		Jumlah Tindak Lanjut		Keterangan
		Pengaduan	Konsultasi	Pengaduan	Konsultasi	
1	Oktober	Nihil	10	Nihil	10	Konsultasi telah ditindaklanjuti
2	November	Nihil	10	Nihil	10	Konsultasi telah ditindaklanjuti
3	Desember	Nihil	10	Nihil	10	Konsultasi telah ditindaklanjuti

Tabel 3. Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025.

No	Komponen	Keterangan
1	SOP Penanganan Pengaduan	Sesuai
2	Sarana dan prasarana pengaduan	Tersedia
3	Petugas layanan	Responsif
4	Penyelesaian tindak lanjut	Tidak ada pengaduan di triwulan IV tahun 2025 Konsultasi telah ditindaklanjuti
5	Kesesuaian tindak lanjut dengan materi pengaduan	Tidak ada pengaduan di triwulan IV tahun 2025

III. KESIMPULAN

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat triwulan IV tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa laporan pengaduan nihil dipertahankan. Pada triwulan IV tahun 2025 tidak terdapat pengaduan.

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

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada triwulan IV tahun 2025 direkomendasikan agar tetap meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kesiapan sarana dan prasarana pelayanan sehingga laporan pengaduan masyarakat yang nihil tetap dipertahankan.

BBVF Pusvetma terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat agar terwujud pelayanan prima sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Surabaya, Desember 2025

Kepala BBVF Pusvetma,



Dn. Edy Budi Susila, M.Si.

NIP 197404132003121003

Lampiran 1. Pengaduan pada Bulan Oktober 2025

Nama 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 2. Pengaduan pada bulan November 2025

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 pada Bulan Desember 2025.

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