

LAPORAN *SEMESTER I*
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

LAPORAN DUMAS



BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN
AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN
BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI SUMBERDAYA LAHAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2026

I. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik dan pelaksanaan reformasi birokrasi yang diterapkan oleh BRMP Agroklimat merupakan wujud komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berintegritas. Pelaksanaan reformasi birokrasi diarahkan untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja organisasi serta penguatan kepercayaan publik terhadap BRMP Agroklimat sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan BRMP Agroklimat dilakukan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, serta peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia pada seluruh unit kerja. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, serta mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai institusi publik, BRMP Agroklimat menyadari bahwa keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Keterbukaan informasi publik berperan penting dalam meningkatkan transparansi, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong partisipasi dan pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan prinsip keterbukaan informasi publik secara konsisten diharapkan mampu menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BRMP Agroklimat. Oleh karena itu, BRMP Agroklimat secara berkelanjutan melakukan penguatan sistem dan mekanisme pelayanan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan informasi dan pengaduan, BRMP Agroklimat menyediakan berbagai saluran pelayanan, meliputi laman resmi institusi, surat elektronik (email), layanan telepon dan WhatsApp, media sosial resmi, serta layanan tatap muka langsung di kantor BRMP Agroklimat. Penyediaan berbagai kanal tersebut bertujuan untuk memastikan kemudahan, keterjangkauan, dan kecepatan masyarakat dalam menyampaikan permohonan informasi maupun pengaduan.

BRMP Agroklimat secara rutin melaksanakan pengelolaan dan analisis

terhadap pengaduan masyarakat yang diterima melalui seluruh saluran pelayanan. Pengaduan masyarakat yang masuk direkapitulasi dan dianalisis secara berkala setiap bulan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan serta sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan dan pengambilan keputusan manajerial.

Laporan pengelolaan pengaduan masyarakat periode Januari 2026 memuat hasil analisis terhadap jenis pengaduan masyarakat yang diterima oleh BRMP Agroklimat. Selain itu, laporan ini juga menyajikan analisis media penyampaian pengaduan yang digunakan oleh masyarakat, serta keterkaitan antara jenis pengaduan dengan media yang dimanfaatkan.

Selanjutnya, laporan ini menguraikan bentuk respons dan tindak lanjut yang dilakukan oleh BRMP Agroklimat terhadap pengaduan masyarakat yang diterima, termasuk status penyelesaian dan langkah perbaikan yang telah dan sedang dilaksanakan. Hasil pengelolaan pengaduan ini menjadi bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam rangka mendukung pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di lingkungan BRMP Agroklimat.

II. DASAR HUKUM

Adapun peraturan perundang-undangan yang terkait sebagai berikut :

1. Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah No. 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
6. SK Kepala BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian Nomor 34/2025 tentang pengelola pelayanan publik di BRMP Agroklimat

III. TUJUAN

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap pelaksanaan serta capaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat BRMP Agroklimat.

IV. PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pelaksanaan pengaduan masyarakat dilingkup BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian berpedoman pada SOP no. 80/OT.210/H.8.3/09/2025 tentang Pengaduan. Diagram alir tersaji pada tabel 1.

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Tim Teknis	Ketua Tim LPH	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan melalui: 1) Online 2) Offline/datang langsung						Kartu Identitas, Bukti awal pengaduan	15 menit	Tanda Terima Pengaduan	Pengaduan via telepon, email, whatsapp, buku tamu
2	Mencatat pengaduan pada Form Pengaduan dan Buku Agenda Pengaduan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak						Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, ATK	15 menit	Form pengaduan	
3	Menyampaikan berkas pengaduan kepada Ketua Tim LPH						Form Pengaduan	5 menit	Form Pengaduan	
4	Memverifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada Pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan						Form Pengaduan, Bukti awal pengaduan, ATK	5 Menit	Berkas Pengaduan yang sudah di validasi	
5	Menerima hasil validitas pengaduan.						-	10 Menit	Kartu Identitas, Bukti awal pengaduan	
6	Mem buat dan memberikan paraf konsep Telaahan Tim Teknis serta disampaikan ke Kepala Balai						Berkas Pengaduan yang sudah di validasi, PC/Laptop, Printer, Konsep Telaahan Staf yang sudah diparaf Katim, ATK	30-45 Menit	Konsep Telaahan Tim Teknis yang sudah diparaf Katim LPH	
7	Memberikan arahan untuk ditindaklanjuti oleh Katim LPH terkait pada kolom disposisi Telaahan Staf.						Telaahan Tim Teknis dari Katim LPH, ATK	15 Menit	Telaahan Tim Teknis yang sudah didisposisi Kepala Balai	
8	Menindaklanjuti arahan Kepala Balai untuk diproses selanjutnya.						Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala Balai	15 Menit	Tindak lanjut pengaduan, Lembar Laporan ke Tim Teknis	Waktu penyelesaian tergantung tingkat pengaduan fasilitas mendesak dan pengaduan substansi teknis/administrasi
9	Integrasi checklist operasional						Form Pengaduan, Lembar pengecekan operasional	1 - 3 jam	Lembar Kontrol Harian	Dideteksi secara internal sebelum menjadi pengaduan publik. (SOP pelayanan mess agar masalah "stok habis")
10	Klasifikasi Durasi Berdasarkan Urgensi: Pengaduan Fasilitas Mendesak dan Pengaduan Substansi Teknis/Administrasi						Form Pengaduan	1 jam s/d 3 hari kerja	Form Pengaduan dan Bukti Tindak Lanjut	Target waktu antara pengaduan Fasilitas Mendesak (seperti logistik yang wajib selesai dalam hitungan jam) dan pengaduan Substansi Teknis/Administratif yang tetap mengikuti alur hari kerja.
11	Melakukan monitoring untuk memastikan bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.						Telaahan tim Teknis yang sudah di disposisi Kepala Balai	30 Menit	Informasi tindak lanjut	
12	Memberikan informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti kepada pengadu melalui telepon dan atau tertulis						Berkas pengaduan, Telepon/HP, PC/Laptop, Jaringan Internet	30 Menit	Bukti penyampaian informasi dan umpan balik	
13	Menerima informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti dan memberikan umpan balik kepada Petugas pengaduan						Tanda terima pengaduan	15 Menit	Informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti	
14	Mencatat tindak lanjut pengaduan di Buku Agenda Pengaduan.						Berkas pengaduan, Buku Agenda pengaduan, ATK	15 Menit	Buku Agenda Pengaduan	
15	Mem buat dan memberikan paraf pada Konsep Laporan Penanganan Pengaduan dan disampaikan ke Katim LPH untuk dikoreksi.						Berkas Pengaduan, Telaahan Tim Teknis, Hasil monitoring pengaduan, PC/Laptop, Printer, ATK	45 Menit	Konsep Laporan Penanganan Pengaduan	
16	Mengoreksi dan menandatangani konsep Laporan Penanganan Pengaduan dan disampaikan ke Kepala Balai						Konsep Laporan Penanganan Pengaduan yang sudah diparaf Katim LPH, ATK	15 Menit	Laporan Penanganan Pengaduan	
17	Mengarsipkan berkas pengaduan dan tindak lanjutnya.						Berkas Pengaduan, Telaahan Tim Teknis, Laporan Penanganan Pengaduan	5 Menit	Arsip Pengaduan	

V. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan Masyarakat yang berasal dari publik dapat disalurkan melalui beberapa saluran pengaduan yaitu :

1. Pengaduan secara langsung

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh Masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk). Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidak puasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada BRMP Agroklimat atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabdian kewajiban oleh pegawai di lingkup BRMP Agroklimat. 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 petugas yang berwenang dalam menangani pengaduan Masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui; Telepon, E-mail, Whatsapp, atau Media Sosial. Pengaduan juga dapat dilakukan melalui link :

https://bit.ly/dumas_brmp_ahp

FORM PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) BRMP AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN 2026	
Selamat datang di Form Pengaduan Masyarakat (DUMAS) BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian. Form ini disediakan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, masukan, maupun saran terkait pelayanan dan kinerja BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian. Setiap pengaduan yang disampaikan akan kami terima dan tindaklanjuti secara bertanggung jawab sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian menjamin "KERAHASIAAN" identitas pelapor dan hanya digunakan untuk keperluan lebih lanjut. Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan secara anonim apabila diperlukan. Kami percaya bahwa partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan berintegritas. Atas kepercayaan dan partisipasi Anda kami ucapkan terima kasih. The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form * Indicates required question	Nama Pelapor (Optional) Your answer
	No HP (Optional) Your answer
	Status Pelapor ☐ Masyarakat Umum ☐ Pengguna Layanan ☐ Mitra Kerja ☐ Pegawai Internal
Identitas Pelapor Silahkan mengisi identitas pelapor dibawah ini. BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian menjamin "KERAHASIAAN" identitas pelapor dan hanya digunakan untuk keperluan lebih lanjut. Namun pelapor juga diperbolehkan jika tidak mengisi identitas pelapor.	Informasi Layanan yang Diadukan Pelapor berhak untuk mengajukan pengaduan lebih dari 1 terhadap pelayanan yang ada di BRMP Agroklimat dan Hidrologi Pertanian

Jenis Layanan yang diadukan *

☐ Pelayanan Permintaan Data

☐ Pelayanan Peminjaman Alat Laboratorium

☐ Pelayanan Magang/PKL

☐ Pelayanan Bimbingan Teknis atau Kerja Sama

☐ Pelayanan Mess

☐ Pelayanan Seputar SI SIAP TANAM

☐ Pelayanan Lainnya

Tanggal kejadian

Date

mm/dd/yyyy

Waktu

Time

: AM

Mohon dapat mencentakan pengalaman anda secara singkat dan jelas untuk segera ditindaklanjuti.

Your answer

Dampak yang dirasakan *

☐ Terhambatnya urusan

☐ Kerugian waktu

☐ Kerugian biaya

☐ Ketidaknyamanan

☐ Other:

Apabila memiliki bukti pendukung, bisa dilampirkan pada kolom dibawah ini agar semakin menguatkan aduan (Opsional)

Upload up to 5 supported files: audio, document, image, or video. Max 10 MB per file.

[Add file](#)

Harapan & Solusi

Selain pengaduan, kami juga menerima harapan serta solusi dari aduan yang Bapak/Ibu berikan kepada kami sebagai pertimbangan dan evaluasi untuk kemajuan Balai

Apa harapan anda terhadap perbaikan layanan kami?

Your answer

Apakah anda bersedia dihubungi untuk klarifikasi? *

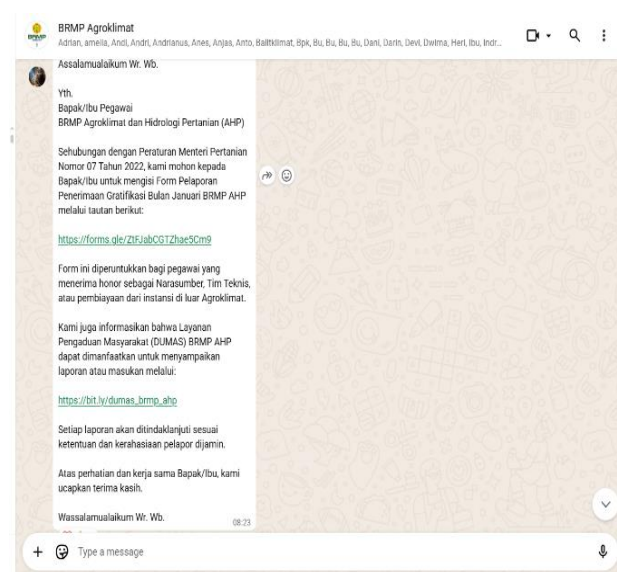
☐ Ya

☐ Tidak

Submit

Clear form

Gambar 1. Form Pengaduan Masyarakat BRMP Agroklimat secara *Online*



Gambar 2. Penyebaran informasi melalui *Whatsapp* grup

VI. PENGADUAN DAN TIDAK LANJUT PENGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pada Semester I 2026 (Januari-Juni), Tim unit pengelola pengaduan Masyarakat melaporkan bahwa tidak terdapat laporan pengaduan Masyarakat yang masuk. Sehingga tidak ada tindak lanjut apapun. Adapun sebaran media yang digunakan Masyarakat untuk menyampaikan pengaduan adalah sebagai

berikut :

Tabel 1. Daftar media penyebaran pengaduan masyarakat

No	Media	Jumlah
1	Telepon	-
2	Email	-
3	Whatsapp	-
4	Media Sosial	-
5	Website	-
6	Datang Langsung	-

VII. PEMBAHASAN EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pemantauan pada Semester I 2026, tercatat bahwa tidak terdapat laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui seluruh kanal pelayanan yang tersedia. Kondisi nihil aduan ini memerlukan evaluasi mendalam untuk memastikan apakah hal tersebut merupakan representasi kepuasan layanan yang sempurna atau indikasi rendahnya awareness masyarakat terhadap kanal pengaduan BRMP Agroklimat

VIII. RENCANA TINDAK LANJUT DAN SOLUSI STRATEGIS

Guna meningkatkan aksesibilitas dan memastikan informasi pengaduan diterima lebih luas oleh masyarakat, unit kerja perlu mengimplementasikan langkah-langkah transformatif sebagai berikut:

1. Optimalisasi Kampanye Digital (*Social Media Push*): Mengingat saat ini penyebaran informasi baru dilakukan melalui grup WhatsApp terbatas, diperlukan konten edukasi kreatif pada media sosial resmi institusi yang menjelaskan kemudahan alur pengaduan sesuai SOP yang berlaku.
2. Pemanfaatan QR Code di Titik Layanan: Menempatkan QR Code yang terhubung langsung ke tautan pengaduan (https://bit.ly/dumas_brmp_ahp) di setiap area layanan tatap muka (*helpdesk*) untuk mempermudah aksesibilitas masyarakat.
3. Sosialisasi Jaminan Kerahasiaan: Menekankan pesan bahwa BRMP Agroklimat menjamin keamanan identitas pelapor dan menyediakan opsi

pelaporan anonim guna menghilangkan hambatan psikologis masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

4. Penyuluhan Berkelanjutan: Melakukan sosialisasi aktif kepada mitra kerja dan pengguna layanan mengenai hak-hak mereka dalam memperoleh informasi publik dan mekanisme penyampaian aspirasi.
5. Peningkatan Responsivitas Kanal: Memastikan seluruh kanal mulai dari email, telepon, hingga media sosial dipantau secara real-time untuk memberikan respons awal yang cepat, guna membangun kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan institusi.

IX. SIMPULAN

Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Semester I 2026 BRMP Agroklimat menunjukkan komitmen institusi dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas melalui penyediaan berbagai kanal aduan, baik langsung maupun tidak langsung. Meskipun secara statistik tercatat nol pengaduan pada periode Januari hingga April 2026, hal ini menjadi momentum bagi organisasi untuk melakukan *continuous improvement* pada aspek promosi layanan pengaduan. Fokus utama pada periode berikutnya adalah memperkuat strategi komunikasi publik agar sistem DUMAS tidak hanya tersedia secara administratif, namun juga dikenal luas dan dimanfaatkan secara efektif oleh seluruh pemangku kepentingan sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik yang profesional