



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
DIREKTORAT KESEHATAN MASYARAKAT VETERINER
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

JL. PEMUDA NOMOR 29 A BOGOR 16161

Telp : (0251) 8377111, 8353712 Fax : (0251) 8353712 E-mail : bpmsph@pertanian.go.id



KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

Nomor : 24/Kpts/TU.200/F.5.A/01/2025

TENTANG

**TIM PENGELOLA SARAN/PENGADUAN MASYARAKAT, KONSULTASI DAN
PENGELOLA PENGADUAN MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR (SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL)
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
TAHUN ANGGARAN 2025**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan pasal 1 Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik
Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman
Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
secara Nasional;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud
pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai
Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan tentang Tim
Pengelola Saran/Pengaduan Masyarakat, Konsultasi dan
Pengelola Pengaduan Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor
(Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional)
Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Tahun
Anggaran 2025.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi
dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran
Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009
Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

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 Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140/0/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 49 Tahun 2023 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2024;
10. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 248/KPTS/KP.230/A/04/2024 Tanggal 4 April 2024 tentang Pemberhentian, Pemindahan, dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Lingkup Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian;
11. Keputusan Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Nomor 63/Kpts/TU.200/F.5.A/04/2024 Tanggal 16 April 2024 tentang Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat, Konsultasi Dan Pengelola Pengaduan Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Balai Pengujian Mutu Dan Sertifikasi Produk Hewan Tahun Anggaran 2024.

Memperhatikan : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (SP-DIPA) Tahun Anggaran 2024 Nomor SP DIPA-018.06.2.567275/2024, tanggal 24 November 2023.

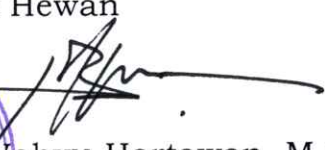
MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TENTANG TIM PENGELOLA SARAN/PENGADUAN MASYARAKAT, KONSULTASI DAN PENGELOLA PENGADUAN MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL) BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TAHUN ANGGARAN 2025

- PERTAMA : Tim Pengelola Saran/Pengaduan Masyarakat, Konsultasi dan Pengelola Pengaduan Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat, Konsultasi dan Pengelola Pengaduan Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan sebagaimana pada DIKTUM PERTAMA mempunyai tugas sebagaimana tersebut dalam Lampiran II yang tidak terpisahkan dengan Keputusan ini;
- KETIGA : Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat, Konsultasi dan Pengelola Pengaduan Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) pada Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan;
- KEEMPAT : Semua biaya akibat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (SP-DIPA) Tahun Anggaran 2025;
- KELIMA : Keputusan Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan Nomor 63/Kpts/TU.200/F.5.A/04/2024 Tanggal 16 April 2024 tentang Tim Pengelolaan Saran/Pengaduan Masyarakat, Konsultasi Dan Pengelola Pengaduan Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Balai Pengujian Mutu Dan Sertifikasi Produk Hewan Tahun Anggaran 2024, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bogor
Pada Tanggal : 02 Januari 2025

Kepala Balai Pengujian Mutu dan
Sertifikasi Produk Hewan


Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc
NIP 198103272006041001



Tembusan:

1. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian di Jakarta;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan di Jakarta;
3. Kepala KPPN Bogor;
4. Pejabat Pembuat Komitmen(PPK);
5. Bendahara Pengeluaran;
6. Yang bersangkutan.
7. Arsip.

LAMPIRAN I

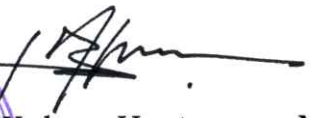
KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

Nomor : 24/Kpts/TU.200/F.5.A/01/2025
Tanggal : 02 Januari 2025
Tentang : TIM PENGELOLA SARAN/PENGADUAN MASYARAKAT, KONSULTASI DAN PENGELOLA PENGADUAN MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL) BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TAHUN ANGGARAN 2025

**SUSUNAN TIM PENGELOLA SARAN/PENGADUAN MASYARAKAT,
KONSULTASI DAN PENGELOLA PENGADUAN MENGGUNAKAN APLIKASI
SP4N LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL)
BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN
TAHUN ANGGARAN 2025**

NO.	NAMA	NIP/Gol.	JABATAN
1	2	3	4
1.	Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc	198103272006041001/IVa	Penanggung Jawab
2.	Drh. Wiwit Subiyanti	198102212008012010/IVa	Ketua
3.	Drh. Agus Triana Wijatagati	197208012005011001/IVb	Sekretaris
4.	Drh. Eko Nur Fitriyani	198307182015032002/IIId	Anggota
5.	Abdul Rohmat	197703102007101001/IIIa	Anggota
6.	Rizky Imanullah, A. Md	199607242019021001/IId	Anggota
7.	Retno Yuni Pramono, SIP	19850628 2015031001/IIIb	Anggota
8.	Elah Sriheryanti, A.Md	197406112006042025/IIIb	Anggota
9.	Gumbira Permana	-	Anggota

Ditetapkan di : Bogor
Pada Tanggal : 02 Januari 2025
Kepala Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan


Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc
NIP.198103272006041001


LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN

Nomor : 24/Kpts/TU.200/F.5.A/01/2025

Tanggal : 02 Januari 2025

Tentang : TIM PENGELOLA SARAN/PENGADUAN MASYARAKAT,
KONSULTASI DAN PENGELOLA PENGADUAN MENGGUNAKAN
APLIKASI SP4N LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL) BALAI PENGUJIAN MUTU DAN
SERTIFIKASI PRODUK HEWAN TAHUN ANGGARAN 2025

URAIAN TUGAS PENGELOLA SARAN/ PENGADUAN MASYARAKAT, KONSULTASI DAN PENGELOLA SP4N LAPOR PADA BALAI PENGUJIAN MUTU DAN SERTIFIKASI PRODUK HEWAN BOGOR TAHUN 2025

1. Penanggung jawab, bertugas:

- a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Produk Hewan (BPMSPH) yang meliputi, organisasi, sumber daya manusia dan anggaran;
- b. Memberikan arahan mengenai Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor di lingkungan BPMSPH;
- c. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan Eselon I (Direktorat Jederal Peternakan dan Kesehatan Hewan) dan Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian);
- d. Melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor di lingkungan BPMSPH kepada Eselon I (Direktorat Jederal Peternakan dan Kesehatan Hewan) dan Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian.

2. Ketua Tim bertugas :

- a. Melakukan sosialisasi pelaksanaan kegiatan Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor kepada seluruh pegawai BPMPHS;
- b. Membangun koordinasi dan menanggapi pengaduan/ saran dan konsultasi pelayanan dari masyarakat, badan hukum dan stake holder.
- c. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan Eselon I (Direktorat Jederal Peternakan dan Kesehatan Hewan) dan Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian);
- d. Merespon dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima baik melalui kanal pengaduan internal maupun aplikasi SP4N Lapor;
- e. Memfasilitasi monitoring, evaluasi dan pengawasan yang efektif terhadap kegiatan Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor;
- f. Memfasilitasi pembuatan dan/atau pengembangan inovasi pelaksanaan Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor di lingkungan BPMSPH;
- g. Melaporkan hasil Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor di lingkungan BPMSPH kepada Kepala BPMSPH.

3. Sekretaris bertugas :

- a. Membantu tugas-tugas penanggungjawab dan ketua tim;
- b. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota, menerima bukti-bukti/ evidena pengaduan masyarakat dalam bentuk soft copy dan/atau hardcopy guna dokumentasi dan arsip;
- c. Melakukan koordinasi dengan admin SPAN Lapor Eselon I;
- d. Melakukan pengelolaan yang dikirim pejabat penghubung Pengelolaan Pengaduan Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional untuk ditindaklanjuti;
- e. Merespon dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima baik melalui kanal pengaduan internal maupun aplikasi SP4N Lapor;
- f. Melakukan monitoring dan evaluasi bersama-sama dengan anggota dalam Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor di lingkungan BPMSPH;
- g. Melaporkan hasil pelaksanaan Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor kepada ketua tim dan kepala BPMSPH.

4. Anggota bertugas :

- a. Mengidentifikasi dan memahami keluhan maupun saran dari Masyarakat;
- b. Melaksanakan pengumpulan data serta penyiapan bahan dukung penyiapan kebijakan pengaduan masyarakat lingkup BPMSPH Bogor;
- c. Membuat SOP Pengaduan Masyarakat;
- d. Melakukan pengadministrasian pengaduan masyarakat;
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan Pengelolaan saran/ pengaduan masyarakat, konsultasi dan pengelolaan SP4N Lapor di lingkungan BPMSPH.

Ditetapkan di : Bogor
Pada Tanggal : 02 Januari 2025

Kepala Balai Pengujian Mutu dan
Sertifikasi Produk Hewan

Drh. Dinar Hadi Wahyu Hartawan, M.Sc
NIP 198103272006041001

