



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER**

JALAN R.E. MARTADINATA NO. 30 BOGOR 16114, KOTAK POS 151  
TELP. (0251) 8331048, 8334456 FAKSIMILI (0251) 8336425

WEBSITE : <http://www.veteriner.bsip.pertanian.go.id> E-MAIL : bsip.veteriner@pertanian.go.id

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

Nomor : 05/Kpts/OT.050/H.5.1/01/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN SUB UNIT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

TAHUN ANGGARAN 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perihal pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat;  
b. bahwa penanganan dan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Pemerintah dalam melaksanakan reformasi di lingkungan Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner;  
c. bahwa agar pelayanan pengaduan masyarakat dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat di Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner;

Mengingat : 1. Undang-Undang 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);  
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 Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99);  
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 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4450);

7. Peraturan Presiden Nomor 135 tahun 2014 tentang perubahan ke tujuh atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140 /12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/Permentan/OT.140 /8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian;
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
14. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
15. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner Nomor SP DIPA-018.09.2.237259/2025 tanggal 2 Desember 2024;

Memperhatikan : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

1. Membentuk Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) BBPSI Veteriner dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat keputusan ini;
2. Unit Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) sebagaimana dimaksud pada Diktum kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. Menerima pengaduan masyarakat yang bersumber dari berbagai bentuk/media seperti SPAN Lapor, Kaldu Emas, dan lain sebagainya;
  - b. Menentukan klasifikasi materi Dumas;
  - c. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi Dumas;
  - d. Menyampaikan materi Dumas kepada penyelenggaran pelayanan publik;
  - e. Melaksanakan pemantauan penyelesaian Dumas;
  - f. Memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian Dumas;

- g. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing;
  - h. Mendokumentasikan Dumas dan penyelesaiannya;
3. Dalam melaksanakan tugasnya, unit Pengelola Pengaduan Masyarakat bertanggungjawab dan wajib melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala BBPSI Veteriner selaku Penanggungjawab;
4. Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan kepada DIPA Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Veteriner TA. 2025;
5. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2025, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diatur kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini;

Ditetapkan di : Bogor  
Pada Tanggal : 02 Januari 2025

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN  
STANDAR INSTRUMEN VETERINER



Tembusan disampaikan kepada Yth

1. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian
2. Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
3. Kepala Pusat Standardisasi Instrumen Peternakan dan Kesehatan Hewan

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN  
STANDAR INSTRUMEN VETERINER  
NOMOR : 05/Kpts/OT.050/H.5.1/01/2025  
TANGGAL : 02 Januari 2025

SUSUNAN SUB UNIT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN VETERINER

Penanggung Jawab : Dr. Ir. Fery Fahrudin Munier, M.Sc, IPU, ASEAN Eng  
Ketua : drh. Imas Sri Nurhayati, M.Si  
Sekretaris : Hendra Yuniar, S.Kom, M.Kom  
Anggota :  
1. Rudi Aksono, SP  
2. Arthauly Siregar, SE  
3. drh. Dianita Dwi Sugiartanti, M.Sc  
4. Yeni Suryani, A.Md.  
5. Anik Zumrotul Khairiyah, S.P

Ditetapkan di : Bogor  
Pada Tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN  
STANDAR INSTRUMEN VETERINER

