




| | | |
|--|--------------------------|---|
|  KEMENTERIAN PERTANIAN | Nomor SOP | : 12/SOP/BPSIP Kalimantan Tengah/01/2024 |
| | Tanggal Pembuatan | : 1 Januari 2024 |
| BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) KALIMANTAN TENGAH | Tanggal Revisi | : |
| | Tanggal Efektif | : 1 Januari 2024 |
| | Disahkan oleh |  KEPALA BPSIP KALIMANTAN TENGAH,  Dr. Akhmad Hamdan, S.Pt., MP NIP. 196902271991031004 |
| | Nama SOP | PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT |

| | |
|--|---|
| Dasar Hukum | Kualifikasi pelaksana |
| <ul style="list-style-type: none"> 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); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nomor B.09/OT.040/H.12.6/01/2023 Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nomor B.892.a/OT.040/H.12.6/05/2023 Tentang Perubahan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah Tahun 2023 | <ul style="list-style-type: none"> Kemampuan Public Speaking Kemampuan mengoperasikan Aplikasi Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office |
| Keterkaitan | Peralatan/Perlengkapan |
| <ul style="list-style-type: none"> SOP kegiatan lainnya di Lingkungan BPSIP Kalimantan Tengah | <ul style="list-style-type: none"> PC, notebook, flashdisk, server, UPS, dll ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir |
| Peringatan | Pencatatan dan Pendataan |
| <ul style="list-style-type: none"> Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu | Laporan berkala |


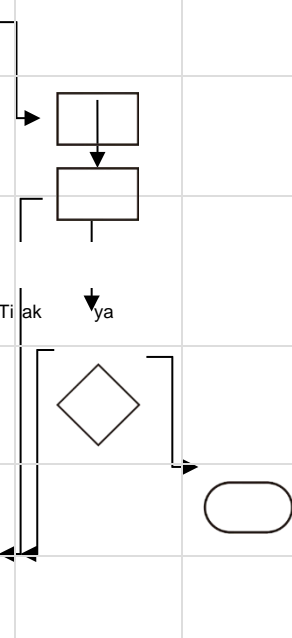




KEMENTERIAN PERTANIAN

| | | | |
|--|-------------------|---|--|
| BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN | Nomor | : | 12/SOP/BPSIP Kalimantan Tengah/01/2024 |
| BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) KALIMANTAN TENGAH | Tanggal Penetapan | : | 1 Januari 2024 |
| SUBBAGIAN TATA USAHA | Tanggal Revisi | : | |
| STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SATUAN KERJA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) KALIMANTAN TENGAH | | | |
| Pengertian | : | penyampaian keluhan, saran, kritik oleh masyarakat atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh pegawai di BPSIP Kalimantan Tengah. | |
| Tujuan | : | <ul style="list-style-type: none">• Untuk merespon keluhan, saran, kritik yang berasal dari masyarakat.• Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan standar dan mekanisme yang berlaku.• Membuktikan benar atau tidaknya hal yang diadukan oleh masyarakat.• Memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat dan dapat di pertanggungjawabkan.• Meningkatkan kepercayaan masyarakat | |
| Kebijakan/Dasar Hukum | : | <ul style="list-style-type: none">• 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);• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);• Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nomor B.09/OT.040/H.12.6/01/2023 Tentang Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Kalimantan Tengah• Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Nomor B.892.a/OT.040/H.12.6/05/2023 Tentang Perubahan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Kalimantan Tengah Tahun 2023 | |
| Prosedur | : | <ul style="list-style-type: none">• Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima layanan.• Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BPSIP Kalimantan Tengah;• Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail, website dan whatsapp• Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku• Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan dan disampaikan kepada pimpinan.• Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor paling lama 60 (enam puluh) hari jika berkas pengaduan dinyatakan lengkap;• Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan. | |
| Keterkaitan | : | <ul style="list-style-type: none">• SOP kegiatan lainnya di Lingkungan BPSIP Kalimantan tengah | |

No. 12/SOP/BPSIP Kalimantan Tengah/01/2024

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH
TIM DISEMINASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN**

| No | Aktivitas | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan | |
|----|--|---|---|----------|---|----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|--|
| | | PELAPOR | Petugas | KA BPSIP | Persyaratan / Perlengkapan | Waktu (Menit) | Output | | |
| 1. | Masyarakat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan |  |  | | Laporan/dokumen/foto/video | 10 menit | Hasil Laporan | | |
| 2. | Petugas penerima pengaduan | | | | Laporan/dokumen/foto/video | 10 menit | Hasil Laporan | | |
| 3. | pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan | | | | Laporan/dokumen/foto/video | 1 hari | Hasil Laporan | | |
| 4. | verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan | | | | Laporan/dokumen/foto/video | 5 hari | Hasil Review dan Analisis | | |
| 5. | penyampaian kepada pimpinan | | | |  | Laporan/dokumen/foto/video | 1 hari | Hasil Laporan laporan | |
| 6. | penyampaian kepada pelapor |  | | | | Laporan/dokumen/foto/video | 1 hari | Surat Penyampaian dan Hasil Laporan | |

