
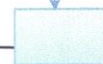
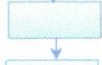
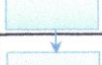
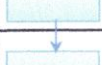
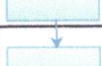
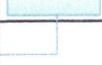
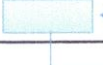





BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN TANAH DAN PUPUK BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN SUMBERDAYA LAHAN PERTANIAN BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN	Nomor	911.d/OT.210/H.8.2/06/2023	
	Tanggal Pembuatan	15 Juni 2023	
	Tgl. Revisi	-	Revisi 0
	Tgl. Efektif	15 Juni 2023	
Tim Layanan Pengujian dan Penilaian Kesesuaian Tanah dan Pupuk	Disahkan oleh	Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk  Dr. Ir. Ladiyani Retno Widowati, M.Sc. NIP. 196903031994032001	
	Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana		
1 Permentan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, UPT Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk	1. Memiliki kemampuan mengenai pelayanan prima		
2 Permentan no 78/permentan/OT.140/12/2016 tentang pedoman penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik	2. Mampu dan memahami ilmu komputer		
3 Permentan no 77/permentan/OT.40/8/2013 tentang pedoman Dumas lingkup Kementan	3. Mampu bekerja dalam team		
4 Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk Nomor. B-04/Kpts/KU.410/H.8.2/01/2023 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kuasa Pengguna Anggaran Balai Pengujian Standar Instrumen Tanah dan Pupuk			
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan		
	1. Perangkat komputer 2. Alat tulis kantor 3. Scanner 4. Ruang pengaduan 5. Jaringan internet		
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan		
Apabila pengelolaan pengaduan masyarakat dilayani dengan baik, maka akan mendatangkan kesan yang tidak baik	Laporan		

Prosedur

No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku		Output	Ket.
		Pemohon	Subkoor Peljas	Staf Peljas	Analisis/teknisi	Kelengkapan	Waktu		
1	Pengelolaan pengaduan masyarakat					dokumen	7 hari	penugasan	
2	Menerima pengaduan masyarakat					Perangkat komputer	1 hari	penugasan	
3	Menentukan klasifikasi materi dumas					Perangkat komputer	1 hari	dokumen	
4	Memverifikasi dan mengklasifikasi kebenaran materi pengaduan					Perangkat komputer software, scanner	1 hari	dokumen	
5	Menyampaikan materi dumas kepenyelenggaraan pelayanan publik					Perangkat komputer ,software & internet	1 hari	dokumen	
6	melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas					Perangkat komputer ,software & internet	1 hari	dokumen	
7	memberikan informasi kepada pelaporan terhadap hasil penyelesaian					Perangkat komputer software & internet	1 hari	dokumen	
8	Menyusun dan menyampaikan laporan ke UP3M tingkat BPSI Tanah dan Pupuk dan BBPSI SDLP					Perangkat komputer & printer	1 hari	dokumen	
9	Mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya					komputer, software, printer & LAN	1 hari	dokumen	