
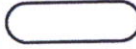
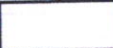





 Badan Standardisasi Instrumen Pertanian	Nomor SOP	B-494/OT.080/H.12.5/6/2023
	Tanggal Pembuatan	13 Oktober 2023
BSIP KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala BSIP Kepulauan Bangka Belitung,  Dr. Agus Wahyana Anggara, S.Si., M.Si NIP. 19740402 199903 1 001
	Nama SOP	SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian - Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian - Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia No. 13 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian 	Kualifikasi pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memahami prosedur pengaduan masyarakat - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik - Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
Keterkaitan <ul style="list-style-type: none"> - SOP permohonan informasi publik - SOP konsultasi dan rekomendasi informasi standarisasi pertanian - SOP bimbingan teknis/pelatihan/magang/praktek kerja lapangan - SOP kunjungan agro eduwisata - SOP peminjaman buku perpustakaan - SOP pengembalian buku perpustakaan - SOP layanan unit pengelola benih sumber (UPBS) untuk komoditas tanaman pangan/ hortikultura /perkebunan dan bibit peternakan 	Peralatan/perlengkapan <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pengaduan Masyarakat - Alat Tulis - Komputer - Jaringan internet
Peringatan <ul style="list-style-type: none"> - SOP ini perlu dilaksanakan untuk menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan atas layanan yang telah diberikan 	Pencatatan dan pendataan <ul style="list-style-type: none"> - Laporan Pengaduan Masyarakat

NO : B- 454 / OT. 080 / H. 125 / 10 / 2023
SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
BSIP KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

No.	Kegiatan	Pegguna Layanan	Pelaksanaan			Mutu Baku		Output	Ket
			Petugas penerima pengaduan	Tim Pengaduan	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		
1	Keluhan/aduan/masukan disampaikan oleh pengguna layanan					Form pengaduan, laporan pengaduan	15 menit	Laporan	
2	Mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan salinan kartu identitas seperti KTP/SIM yang berlaku					Form pengaduan, laporan pengaduan	3 Jam	Laporan	
3	Memeriksa kelengkapan berkas laporan pengaduan					Dokumen atau laporan	5 Jam	Dokumen	
4	Melaporkan dan menyampaikan rekomendasi perbaikan keluhan pelanggan					Dokumen atau laporan	30 Menit	Dokumen	
5	Menyusun tanggapan pengaduan					Dokumen atau laporan	15 menit	Dokumen	
6	Menyampaikan tanggapan atas pengaduan. Apabila pelanggan puas, maka keluhan ditutup, jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai keluhan dapat diatasi					Dokumen atau laporan	Sampai selesai	Dokumen	
7	Pendokumentasian					Dokumen atau laporan	15 menit	Dokumen	