



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU**

Jl. Kaharuddin Nasution, No. 341 Km. 10 Marpoyan, Pekanbaru - Riau

Telepon (0761) 674206, Faksimile (0761) 674206

WEBSITE : [www.riau.bsip.pertanian.go.id](http://www.riau.bsip.pertanian.go.id), E-MAIL : [bsip.riau@pertanian.go.id](mailto:bsip.riau@pertanian.go.id), [bsipriau@gmail.com](mailto:bsipriau@gmail.com)

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU**  
**NOMOR: 15/Kpts/PW.300/H.12.6/02/2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)**  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU**  
**TAHUN ANGGARAN 2024**

**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU**

- Menimbang : a. Bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Pertanian;
- b. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik, maka dipandang perlu diterbitkan Surat Keputusan tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau Tahun Anggaran 2024.
- Mengingat : 1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 117 Tahun 2022 tentang Kementerian Pertanian;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/KP.450/3/2015 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdi Bakti Tani bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi Bidang Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas

- Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Istansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
  13. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;
  14. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 279/KPTS/OT.050/M/06/2023 Tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian;
  15. Surat Direktur Jenderal Anggaran Menteri Keuangan No. SP DIPA-018.09.2.567460/2024 tanggal 24 November 2023 tentang Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Petikan Tahun Anggaran 2024.

### MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** :
- PERTAMA** : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas), Mekanisme Pengelolaan Dumas dan Pengelolaan Informasi Hasil Tindak Lanjut Dumas pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau tahun anggaran 2024 sebagaimana pada lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas), sebagaimana dimaksud pada diktum pertama Surat Keputusan ini bertanggung jawab kepada Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau dan dalam pelaksanaan tugasnya berkoordinasi dan berpedoman kepada bidang tugasnya masing-masing.
- KETIGA** : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan kepada DIPA Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau tahun anggaran 2024.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 2 Januari 2024  
Ditandatangani secara elektronik oleh  
Kepala Balai



**SHANNORA YULIASARI**

- Tembusan disampaikan Kepada Yth:
1. Yang Bersangkutan untuk dilaksanakan.
  2. Peringgal

Lampiran 1. Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau  
Nomor : 15/Kpts/PW.300/H.12.6/02/2024  
Tanggal : 2 Januari 2024

**TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)  
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU  
TAHUN ANGGARAN 2024**

No.	Nama	Jabatan/Uraian Tugas
1.	Dr. Shannora Yuliasari, S.TP., MP.	Kepala Balai/Pengarah
2.	Fahroji, S.TP., M.Sc. (Ketua Tim Kerja Diseminasi Standar Instrumen Pertanian)	Ketua/Mengkoordinasikan dan memverifikasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas) dan pelaporan penanganan Dumas.
3.	Eka Novriandeni, S.Pt. (Kepala Subbag Tata Usaha)	Wakil Ketua/Membantu ketua mengkoordinasikan dan memverifikasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas) dan pelaporan penanganan Dumas.
4.	Dian Pratama, SP., M.Sc.	Sekretaris/Melakukan pengarsipan materi dan laporan tindak lanjut penyelesaian Dumas, mengatur pembahasan tindak lanjut penanganan materi Dumas, merekam pelaksanaan penanganan penyelesaian Dumas, menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian Dumas dan menyiapkan konsep laporan Dumas
5.	Saipul Hamdan, SP.	Anggota/Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim.
6.	Mipalinda, S.IP.	Anggota/Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim.
7.	Andi, SP.	Anggota/Petugas penerima laporan Dumas bertugas: a. Setiap hari (minimal setiap pagi dan sore) wajib pemantau/membuka Email/Website/ surat/telepon/fax yang masuk. b. Apabila ada Email/Website/surat/telepon/fax yang berisi materi Dumas dari pelapor, dilakukan print out materi Dumas dan meneruskan kepada petugas penerima Dumas yang bersangkutan sesuai dengan materi Dumas. c. Apabila ada surat masuk yang berisi materi Dumas, maka petugas penerima

		<p>surat masuk mencatat dalam buku agenda surat masuk, melampirkan lembar disposisi dan disampaikan kepada Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian Riau</p> <p>d. Apabila ada telepon/fax dari luar atau pelapor yang berisi materi Dumas, maka petugas penerima telepon/fax yang bersangkutan meneruskan kepada petugas penerima Dumas yang bersangkutan sesuai dengan materi Dumas (khusus telepon tetap pada posisi online/hidup)</p>
--	--	---

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 2 Januari 2024  
Ditandatangani secara elektronik oleh  
Kepala Balai



**SHANNORA YULIASARI**