

 KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) RIAU	Nomor SOP	: 54o/ OT.210/H.12.6/01/2024
	Tanggal Pembuatan	: 4 Januari 2024
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 4 Januari 2024
	Disahkan oleh	KEPALA BPSIP RIAU  Dr. Shannora Yuliasari, S.TP, MP NIP. 19740731 200312 2 001
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 Riau • 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 Riau 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 Riau 	<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	:	54o/ OT.210/H.12.6/01/2024
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) RIAU	Tanggal Penetapan	:	4 Januari 2024
SUBBAGIAN TATA USAHA	Tanggal Revisi	:	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SATUAN KERJA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) RIAU**

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 Riau.
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 Riau• 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 Riau 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 Riau;• 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 Riau

**No. 54o/ OT.210/H.12.6/01/2024- SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU
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	

