



Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia Pertanian

Balai Besar Pelatihan Pertanian - Lembang

Nomor SOP

B-48.4/OT.210/I.13.2/01/2022

Tanggal Pembuatan

03 Januari 2022

Tanggal Revisi

-

Tanggal Efektif

04 Oktober 2022

Disahkan oleh

Kepala Balai

Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc
NIP. 196703311991031002

Nama SOP

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
(DUMAS)

Dasar Hukum

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perihal Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
3. Permentan Nomor 77 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

Kualifikasi pelaksana

S1
Dapat menganalisis permasalahan

Keterkaitan

SOP Rencana Kerja dan Anggaran
SOP Penyusunan Laporan
SOP Pelayanan Tamu
SOP Pengelolaan Data dan Informasi
SOP Penyusunan Laporan Keuangan

Peralatan/perlengkapan

Surat Pengaduan

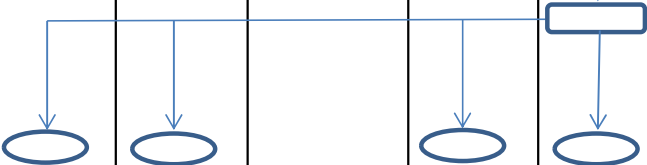
Peringatan

Pengiriman laporan dilakukan per semester

Pencatatan pada Buku Agenda

Mekanisme Pengelolaan Dumas BBPP Lembang

No	Aktivitas	Masyarakat/Pelopor	Pelaksana						Mutu Baku		
			Ka BPPSDMP	UPP Dumas Kementan (Itjen)	UPP Dumas BPPSDMP (Sekretariat)	Ka BBPP Lembang	UPP Dumas BBPP Lembang (Kabid Progev)	Unit Pelaksana Pelayanan (UPP) BBPP Lembang	Kelengkapan	Waktu	Output
2	Menerima Pengaduan								Formulir Dumas	1 hari kerja	disposisi
3	Menentukan Klasifikasi Pengaduan								Disposisi dan Berkas dumas	1 hari kerja	surat/disposisi dan berkas dumas
4	Menyampaikan Pengaduan yang berkadar pengawasan								Surat/disposisi dan berkas dumas	1 hari kerja	surat/disposisi dan berkas dumas
5	Menyampaikan Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan								Surat/disposisi dan berkas dumas	1 hari kerja	surat/disposisi dan berkas dumas
6	Menyelesaikan Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan								Surat/disposisi dan berkas dumas	14 hari kerja	Dokumen hasil penyelesaian dumas
7	Melaksanakan pemantauan penyelesaian pengaduan yang diselesaikan di UPP Dumas Kementan (itjen), sekretariat/direktorat/pusat/biro dan UPP Dumas BBPP Lembang								Surat dan berkas dumas	14 hari kerja	Laporan hasil pemantauan penyelesaian dumas
	Memberikan informasi kepada								Dokumen hasil	1 hari	Laporan hasil

No	Aktivitas	Masyarakat/P elopor	Pelaksana						Mutu Baku		
			Ka BPPSDMP	UPP Dumas Kementan (Itjen)	UPP Dumas BPPSDMP (Sekretariat)	Ka BBPP Lembang	UPP Dumas BBPP Lembang (Kabid Progev)	Unit PelaksanaPel ayanan (UPP) BBPP Lembang	Kelengkapan	Waktu	Output
8	masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas								penyelesaian dumas	1 hari kerja	penyelesaian dumas
9	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP Dumas Kementan (Itjen) dengan tembusan kepada Ka BPPSDMP dan Ka BBPP Lembang mendokumentasikan hasil penyelesaian pengaduan masyarakat								Laporan hasil penyelesaian dumas	1 bulan kerja	Laporan hasil penyelesaian dumas (Selesai)