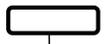
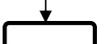
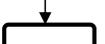
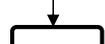
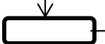
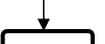


 Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian	Nomor SOP	B-48.4/OT.210/I.13.2/01/2022
	Tanggal Pembuatan	03 Januari 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	18 Juli 2023
	Disahkan oleh	Kepala Balai  D. W. Aji Jatnika, M.Sc NIP. 196703311991031002
Balai Besar Pelatihan Pertanian - Lembang	Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perihal Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.	S1	
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);	Dapat menganalisis permasalahan	
3. Permentan Nomor 77 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>)		
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
SOP Rencana Kerja dan Anggaran SOP Penyusunan Laporan SOP Pelayanan Tamu SOP Pengelolalan Data dan Informasi SOP Penyusunan Laporan Keuangan	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 PelaksanaPel ayanan (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),sektretariat/direktorat/pusat/bir o dan UPP Dumas BBPP Lembang									Surat dan berkas dumas	14 hari kerja	Laporan hasil pemantauan penyelesaian dumas

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 PelaksanaPel ayanan (UPP) BBPP Lembang	Kelengkapan	Waktu	Output
8	Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas								Dokumen hasil penyelesaian dumas	1 hari kerja	Laporan hasil 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)