

 KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) KEPULAUAN RIAU	Nomor SOP	: 174/OT.210/H.12.32/01/2025
	Tanggal Pembuatan	: 10 Januari 2025
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 10 Januari 2025
	Disahkan oleh	 KEPALA BPSIP KEPULAUAN RIAU, Ahmad Tohir Harahap, S.P. NIP. 197911212041011007
	Nama SOP	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
• Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik • Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik • Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	• Memiliki kemampuan untuk menggunakan komputer • Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan santun
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
	• Komputer, printer, internet, ATK
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
• Jika SOP ini tidak dilakukan maka pengaduan masyarakat tidak tertangani dengan baik • Jika SOP tidak dilakukan maka perspsi mayarakat akan menimbulkan sentimen negatif dan menurunkan <i>trust issue</i> di masyarakat	

**KEMENTERIAN PER TANIAN**

BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN	Nomor	:	174/OT.210/H.12.32/01/2025
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) KEPULAUAN RIAU	Tanggal Penetapan	:	10 Januari 2025
SUBBAGIAN TATA USAHA	Tanggal Revisi	:	

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

Pengertian	:	Sistem atau wadah yang disediakan pemerintah untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan, aspirasi atau pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik
Tujuan	:	Merespon keluhan, saran, kritik, dan laporan dari masyarakat, serta untuk menjamin bahwa pengaduan tersebut ditangani dengan efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan
Dasar Hukum	:	• Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik • Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik • Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Prosedur	:	• Menyampaikan surat pengaduan • Disposisi surat pengaduan masyarakat • Identifikasi pengaduan dan menyusun rencana tindak lanjut • Penyusunan rencana dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan • Menelaah dan menyampaikan draf hasil rencana tindak lanjut pengaduan • Menyetujui/tidak menyetujui draf telaah serta menyusun surat koordinasi/ rekomendasi dan mengusulkan kegiatan audiensi • Melaksanakan kegiatan koordinasi/ audiensi • Menyiapkan surat rekomendasi • Menyetujui/tidak menyetujui surat koordinasi/rekomendasi • Menyampaikan surat rekomendasi • Menerima/tidak menerima surat rekomendasi • Penyelesaian rekomendasi

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN RIAU
TIM DISEMINASI STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Kepala Balai	Kasubbag TU	Ketua Tim Kerja Diseminasi	Instansi Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan surat pengaduan							2 menit	Surat pengaduan	
2	Disposisi surat pengaduan masyarakat						Surat pengaduan	5 menit	Disposisi	
3	Identifikasi pengaduan dan menyusun rencana tindak lanjut						Surat pengaduan	3 jam	Disposisi	
4	Penyusunan rencana dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan						Surat pengaduan	3 jam	Usulan audiensi	
5	Menelaah dan menyampaikan draf hasil rencana tindak lanjut pengaduan			tidak			Surat pengaduan	15 hari	Draft rencana tindak lanjut/audiensi	
6	Menyetujui/tidak menyetujui draf telaah serta menyusun surat koordinasi/rekomendasi dan mengusulkan kegiatan audiensi						Surat pengaduan dan draft surat rekomendasi	3 hari	Rencana tindak lanjut dan surat koordinasi	Apabila hasil telaah diperlukan audiensi
7	Melaksanakan kegiatan koordinasi/ audiensi						Surat pengaduan dan Surat rekomendasi	1 hari	Surat koordinasi dan notulensi kegiatan	
8	Menyiapkan surat rekomendasi		Tidak				Surat rekomendasi	1 hari	Draft surat rekomendasi	
9	Menyetujui/tidak menyetujui surat koordinasi/rekomendasi							1 hari	konfirmasi	

10	Menyampaikn surat rekomendasi						Surat rekomendasi	15 menit	Surat rekomendais	
11	Menerima/tidak menerima surat rekomendasi						Surat rekomendasi	15 hari	Tindak lanjut	
12	Penyelesaian rekomendasi						Surat rekomendasi	3 jam	Hasil Evaluasi	SOP Survei Kepuasan Masyarakat

