








 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIC INDONESIA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERKEBUNAN BALAI PENELITIAN TANAMAN PEMANIS DAN SERAT	Nomor SOP	101/OT.210/I.4.2/01/2020
	Tanggal Pembuatan	07 Januari 2020
	Tanggal Revisi	07 Januari 2020
	Tanggal Efektif	08 Januari 2020
	Disahkan oleh	 Kepala Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat Dr. Ir. Titik Sundari, MP 19681126 199803 2 002
	Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undan-undang No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme 2. Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah No. 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil 5. Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 6. Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah	1. Kepala Balai 2. Tim Pengelola DUMAS
Keterkaitan dengan SOP lain :	Peralatan yang digunakan :
1.	1. Notebook / PC 2. ATK
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila tidak dilaksanakan maka tidak akan tercapainya pemerintahan yang baik	Dokumen

Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku			Ket.
		Pelanggan	Tim Pengelola	PJ. Area	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dumas					Surat pengaduan	1 Hari	Informasi pengaduan	
2	Menentukan klasifikasi materi dumas					Informasi pengaduan	3 Hari	Informasi pengaduan	
3	Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi dumas					Informasi pengaduan	2 hari	Informasi pengaduan	
4	Menyampaikan materi dumas kepada penyelenggara pelayanan publik					laporan	1 hari	laporan	
5	Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas					laporan	3 hari	laporan	
6	Memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian dumas					laporan	1 hari	laporan	
7	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon I masing-masing					laporan	3 hari	laporan	
8	Mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya					laporan	1 hari	dokumen	