
 KEMENTERIAN PERTANIAN	Nomor SOP	66/SOP/BPSIP GTLO/05/2023
	Tanggal Pembuatan	2 Mei 2023
BADAN STANDARISASI INSTRUMEN PERTANIAN	Tanggal Revisi	
	Tanggal Penerbitan	2 Mei 2023
	Disahkan	di Balai
		
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN GORONTALO	Nama SOP	PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ul style="list-style-type: none"> - Perpres No 117 Tahun 2022 Tentang Kementerian Pertanian - Permentan No 13 Tahun 2023 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Pertanian 	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer - Memahami RKA-KL - DIPA - Memahami prosedur pengajuan anggaran - Memiliki kemampuan mengolah data - Memiliki kemampuan perencanaan
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
<ul style="list-style-type: none"> - SOP Unit Pengelola Benih Sumber Tanaman Pangan dan Perbibitan Ayam - SOP bagian Tata Usaha - SOP Bagian Perencanaan dan Evaluasi - SOP Bagian Pengadaan Barang dan Jasa - SOP Kelompok Jabatan Fungsional - SOP Unit Instalasi Pengujian dan Penerapan Standar Instrumen Pertanian 	<ul style="list-style-type: none"> - RKA-KL dan DIPA - PK KSPP - Proposal Kegiatan - Standar Pelayanan
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
<p>Jika SOP ini tidak berjalan akan mengakibatkan buruknya kinerja BPTP Gorontalo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan - LAKIP/SAKIB

NO : 66/SOP/BPSIP GTLO/05/2023
SOP PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN GORONTALO
SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT/PPID

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Output	Ket.
		User	Sub Koord. KSP	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		
1	Keluhan/masukan dari pelanggan/customer diterima oleh seksi Humas				Form Pengaduan, Laporan Pengaduan	30 menit	Laporan	
2	Keluhan yang diterima dicatat dalam formulir pencatatan keluhan/masukan pelanggan/customer dan ditindak lanjuti oleh seksi Humas				Form Pengaduan, Laporan Pengaduan	1 hari	Laporan	
3	Penyelidikan keluhan sampai ke akar permasalahan dilakukan oleh seksi Humas dan diawasi pelaksanaannya oleh Kepala Balai				Dokumen, Laporan	1 Jam	Dokumen	
4	Rekomendasi perbaikan keluhan pelanggan diajukan oleh Seksi Humas dan dimintakan persetujuan Kepala Balai				Dokumen, Laporan	30 menit	Dokumen	
5	Tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pelanggan yang memberikan keluhan dan dimintakan tanggapan kepuasannya				Dokumen, Laporan	15 Menit	Dokumen	
6	Apabila pelanggan puas, maka keluhan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai keluhan dapat diatasi				Dokumen, Laporan	15 menit	Dokumen	
7	Catatan keluhan dan penanganannya dicatat dan disimpan oleh Seksi Humas dan digunakan sebagai materi evaluasi Balai				Dokumen, Laporan	15 menit	Dokumen	
8	Pendokumentasian				Dokumen, Laporan	15 Menit	Dokumen	