



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA**

JALAN JENDERAL BESAR ABDUL HARIS NASUTION NO. 1 B MEDAN 20143

TELEPON (061) 7870710, FAKSIMILE (061) 7861020

WEBSITE : sumut.bsip.pertanian.go.id E-MAIL : bsip.sumut@pertanian.go.id

**KEPUTUSAN**

**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA**  
**NOMOR : 07 /SK/OT.050/H.12.01/01/2025**

**TENTANG**

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)**  
**BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA**  
**TAHUN 2025**

- Menimbang :
- a. Bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Utara dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Pertanian;
  - b. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik, maka dipandang perlu diterbitkan Surat Keputusan tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) pada Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP) Sumatera Utara
- Mengingat :
1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058);
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008;
  5. Peraturan Presiden No 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di LingkunganInstansiPemerintah;

9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 47/Permentan/KP.450/7/2012 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Penghargaan Abdi Bakti Tani Bagi Unit Kerja Pelayanan Publik Berprestasi di Bidang Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian;
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
12. Peraturan Menteri Pertanian No. 77/Permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 Agustus 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di lingkungan Kementerian Pertanian
13. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian
15. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6225);
17. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 10);
18. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Mengenai Penggunaan Tanda SNI dan Tanda Kesesuaian Berbasis SNI (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 821);
19. Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia No. 2 tahun 2019 tentang Skema Penilaian Kesesuaian Terhadap Standar nasional Indonesia sektor Pertanian, Perkebunan, Peternakan dan Perikanan;
20. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77/permentan/OT.140/8/2013 tanggal 12 agustus 2013 Tentang Pedoman pengelola pengaduan masyarakat di lingkungan kementerian Pertanian.
21. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Nomor: SP.DIPA-018.09.2.567428/2025, tanggal 02 Desember 2024.

Memperhatikan : Petunjuk pelaksanaan Satuan Pelaksanaan Satuan Kerja oleh Badan Standardisasi Instrumen Pertanian;

#### MEMUTUSKAN

**PERTAMA** : Membuat, menunjuk dan menetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas), Mekanisme Pengelolaan Dumas dan Pengelolaan Informasi Hasil Tindak Lanjut Dumas pada BPSIP Sumut tahun anggaran 2025 sebagaimana pada lampiran keputusan ini.

**KEDUA** : Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas), sebagaimana dimaksud pada diktum pertama Surat Keputusan ini bertanggung jawab kepada Kepala BPSIP Sumut dan dalam pelaksanaan tugasnya berkoordinasi dan berpedoman kepada bidang tugasnya masing-masing.

KETIGA :

Segala biaya sebagai akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA BPSIP Sumatera Utara Tahun Anggaran 2025

KEEMPAT

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 06 Januari 2025

Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen  
Pertanian Sumatera Utara,



Dr. Khadijah EL Ramija, S.Pi, M.P. H

NIP. 19690228 199603 2 002

Tembusan :

1. Sekretaris Jendral Kementerian Pertanian, di Jakarta
2. Inspektur Jendral Kementerian Pertanian, di Jakarta
3. Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, di Jakarta
4. Kepala Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BBPSIP), di Bogor
5. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan

Lampiran : Keputusan Kepala Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP)  
Sumatera Utara

Nomor : /Kpts/OT.050/H.12.01/01/2025  
Tanggal : 06 Januari 2025

Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian (BPSIP)  
Sumatera Utara

No.	Nama	Jabatan/ Uraian Tugas
1.	Dr. Khadijah EL Ramija, S.Pi, M.P	Kepala Balai/ Pengarah
2.	Listiawati, S.P	Ketua/ Mengkoordinasikan dan memverifikasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat (Dumas) dan pelaporan penanganan Dumas
3.	Harpen Maulana Lubis,SP, MM	Sekretaris/Melakukan pengarsipan materi dan laporan tindak lanjut penyelesaian Dumas, mengatur pembahasan tindak lanjut penanganan materi Dumas, merekam pelaksanaan penanganan penyelesaian Dumas, menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian Dumas dan menyiapkan konsep laporan Dumas
4.	Dr.Idri Hastuty Siregar, S.TP, M.Sc	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim
5.	Hotmarita Furba, A.Md, S.Kom	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim
6.	Nurmalia, S.TP., M.Si	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim
7.	Khasril Atrisiandy, S.P	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim
8.	Jintamin Saragih, S.P	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim
9.	Aulia Rahmad Hasyim, S.Pt, M.Pt	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim
10.	Listia Aisyah, S.P	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim
11.	Baby Ivory CH. Siregar, S.Tr.P	Anggota/Petugas penerima laporan Dumas bertugas : <ul style="list-style-type: none"><li>• Setiap hari (minimal setiap pagi dan sore) wajib pemantau/membuka Email /Website/surat/ telepon/fax yang masuk.</li><li>• Apabila ada Email/Website/surat/telepon/fax yang berisi materi Dumas dari pelapor, dilakukan print out materi Dumas dan meneruskan kepada petugas penerima Dumas yang bersangkutan sesuai dengan materi Dumas.</li><li>• Apabila ada surat masuk yang berisi materi Dumas, maka petugas penerima surat masuk mencatat dalam buku agenda surat masuk, melampirkan lembar</li></ul>

No.	Nama	Jabatan/ Uraian Tugas
		telepon/fax yang bersangkutan meneruskan kepada petugas penerima Dumas yang bersangkutan sesuai dengan materi Dumas (khusus telepon tetap pada posisi online/hidup)
11.	Sri Endah Nurzannah, S.P, M.Si	Anggota/ Menerima materi Dumas, memverifikasi, mengklarifikasi, menginvestigasi, merapatkan dan atau menindak lanjuti penyelesaian penanganan materi Dumas bersama tim



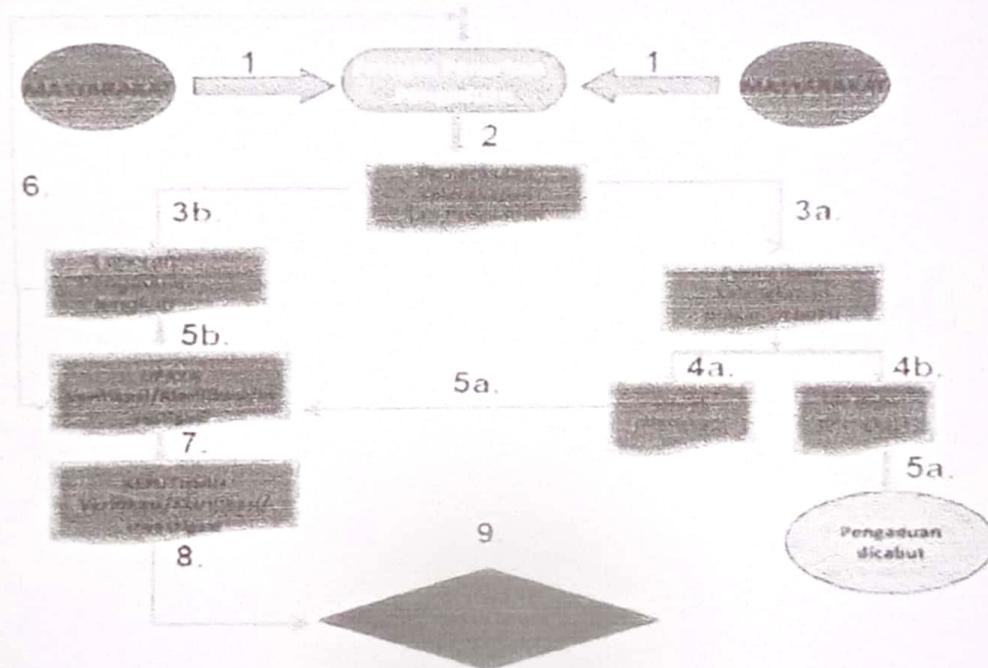
Dr. Khadijah EL Kamija, S.Pi, M.P A  
 NIP. 196902281996032002

Lampiran 2 : Keputusan Kepala BPSIP Sumut

Nomor : /Kpts/OT.050/H.12.01/01/2025

Tanggal : 06 Januari 2025

### MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN



#### Prosedur :

1. Pengguna Jasa/ Masyarakat/ Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat (Dumas)
2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindak lanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan di lengkapi bukti-bukti yang di perlukan untuk proses lebih lanjut
3. a. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.  
b. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan.
4. a. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat  
b. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut
5. a. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14(empat belas) hari kerja sejak diputuskan.  
b. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya.
6. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

**SISTEM PENYAMPAIAN PENGADUAN**

Untuk anda yang ingin menyampaikan Indikasi Pelayanan yang tidak sesuai standar yang ditetapkan, tapi merasa sungkan atau anda merasa takut identitasnya terungkap karena anda kenal dengan pelakunya, anda dapat menggunakan mekanisme ini:

**MEKANISME PENYAMPAIAN PENGADUAN**

Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan yang diketahuinya ke alamat e-mail sekretariatbptpsumut@gmail.com atau kotak pengaduan pada counter pelayanan. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email tersebut ke alamat e-mail pengirim laporan pengaduan.



Kepala Balai,  
Dr. Khadijah EL Ramija, S.Pi, M.P  
NIP. 196902281996032002