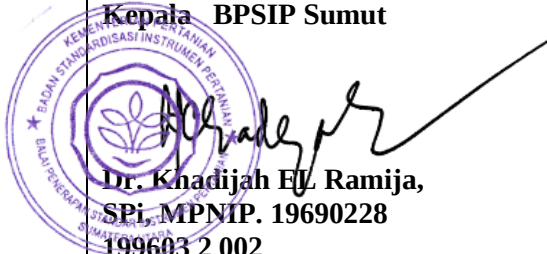
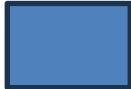
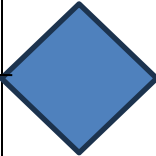


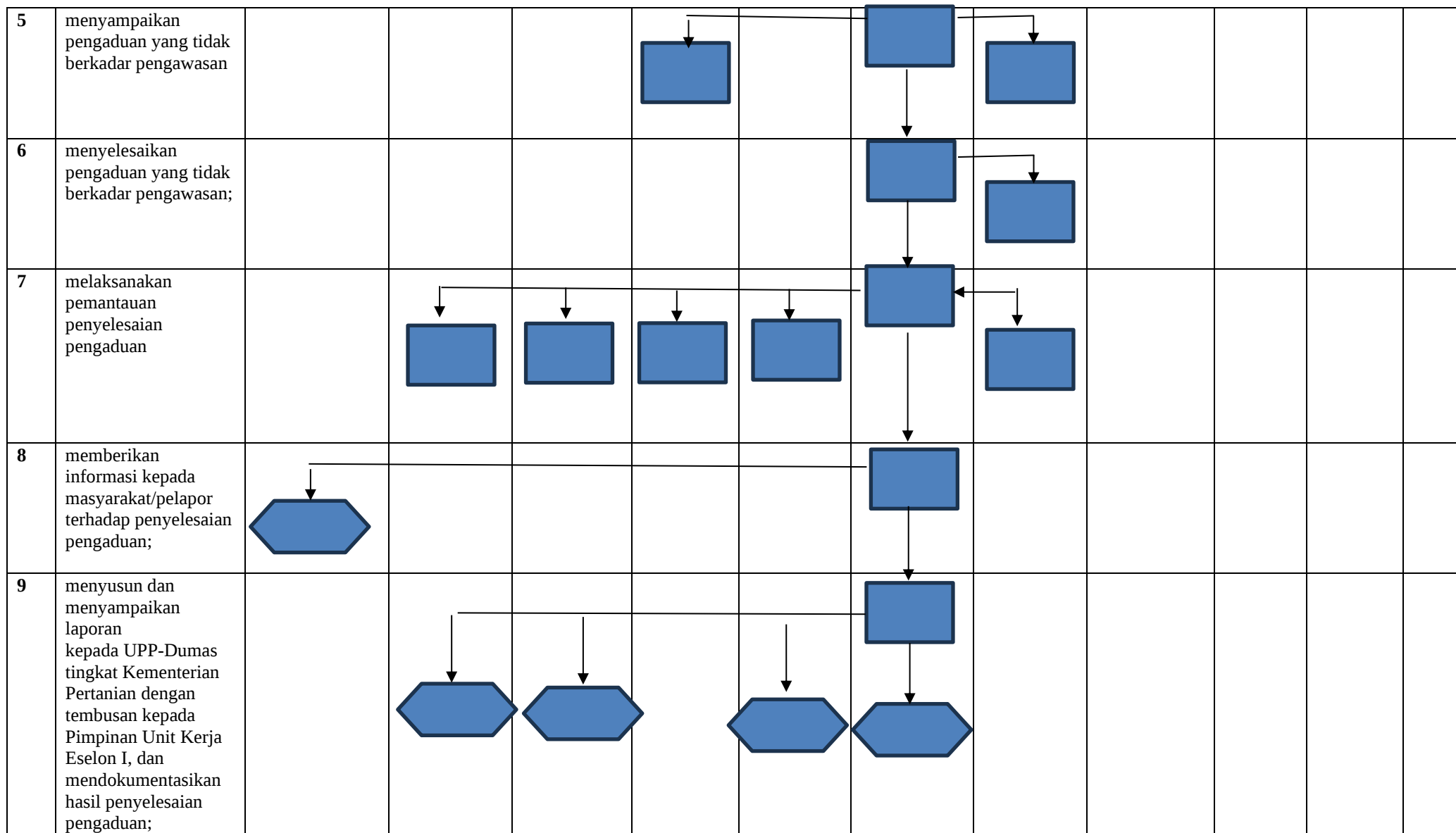
 KEMENTERIAN PERTANIAN	Nomor SOP	69/OT.210/H.12.1/02/2024
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN	Tanggal Pembuatan	01 Februari 2024
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA (BPSIP SUMUT)	Tanggal Revisi	02 Februari 2024
	Tanggal Efektif	05 Februari 2024
	Disahkan Oleh	 Kepala BPSIP Sumut Dr. Khadijah EL Ramija, SPi, MPNIP. 19690228 199603 2 002
	Nama SOP	SOP Pengaduan Masyarakat (DUMAS)

Dasar Hukum ❖ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran negara tahun 2009 Nomor 115, Tambahan Lembar Negara Nomor 3058) ❖ Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022 yang memiliki tugas menyelenggarakan koordinasi, perumusan, penerapan, dan pemeliharaan, serta harmonisasi standar instrumen pertanian ❖ Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia No. 2 Tahun 2019 tentang Skema Penilaian Kesesuaian terhadap Standar Nasional Indonesia Sektor Pertanian, Perkebunan, Peternakan, dan Perikanan	Kualifikasi Pelaksana ❖ memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang tugas; ❖ memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan; dan
Keterkaitan ❖ SOP Penyusunan dan penyampaian Laporan Dumas	Peralatan/ Perlengkapan ❖ Form Pengaduan Masyarakat
Peringatan Jika SOP ini tidak berjalan akan mengakibatkan ketidakpatuhan kepada peraturan	Pencatatan dan Pendataan ❖ Disimpan sebagai dokumen Pengaduan Masyarakat

69/OT.210/H.12.1/02/2024

SOP PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA

	Aktivitas	Masyarakat	Pelaksana					Unit Pelaksana Pelayanan	Mutu Baku			Ket
			Pimpinan UPT Eselon II	UPP Dumas TK Es I	UPP Dumas Tingkat Unit Kerja ES II	Kepala BPSIP SumutUPP Dumas BPSIP Sumut	UPP Dumas BPSIP Sumut		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat/UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian/UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eseon I menyampaikan Pengaduan						\					
2	Menerima pengaduan masyarakat dari : Masyarakat/pelapor, UPP-Dumas tingkat Eselon I Pertanian, dan/atau UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon II;											
3	Menentukan klasifikasi pengaduan : 1) dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan 2) dumas yang berkadar pengawasan;											
4	menyampaikan pengaduan yang berkadar pengawasan											



**PENJELASAN TAHAPAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
BALAI PENERAPAN STANDARD INSTRUMEN PERTANIAN SUMATERA UTARA**

- Tahap 1 : Masyarakat/UPP-Dumas tingkat Eselon I/UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon II menyampaikan dumas kepada UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut;
- Tahap 2 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut menerima dumas dari Masyarakat/pelapor, UPP-Dumas tingkat Eselon I, dan/atau UPP-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon II;
- Tahap 3 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut menentukan klasifikasi dumas : 1) dumas yang tidak berkadar pengawasan; dan 2) dumas yang berkadar pengawasan;
- Tahap 4 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut menyampaikan dumas yang berkadar pengawasan kepada UPP-Dumas tingkat Eselon I;
- Tahap 5 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut menyampaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan kepada Unit Pelaksana Pelayanan;
- Tahap 6 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut menyelesaikan dumas yang tidak berkadar pengawasan;
- Tahap 7 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas yang diselesaikan di UPP-Dumas tingkat Eselon I-Dumas tingkat Unit Kerja Eselon II, dan Unit Pelaksana Pelayanan;
- Tahap 8 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian dumas;
- Tahap 9 : UPP-Dumas tingkat UKPP BPSIP Sumut menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Eselon I dengan tembusan kepada Pimpinan Unit Kerja Eselon II, dan mendokumentasikan hasil penyelesaian dumas.