



KEMENTERIAN PERTANIAN

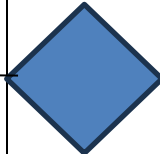
**BADAN PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN DAN PENGEMBANGAN
MODERNISASI PERTANIAN
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA UTARA**

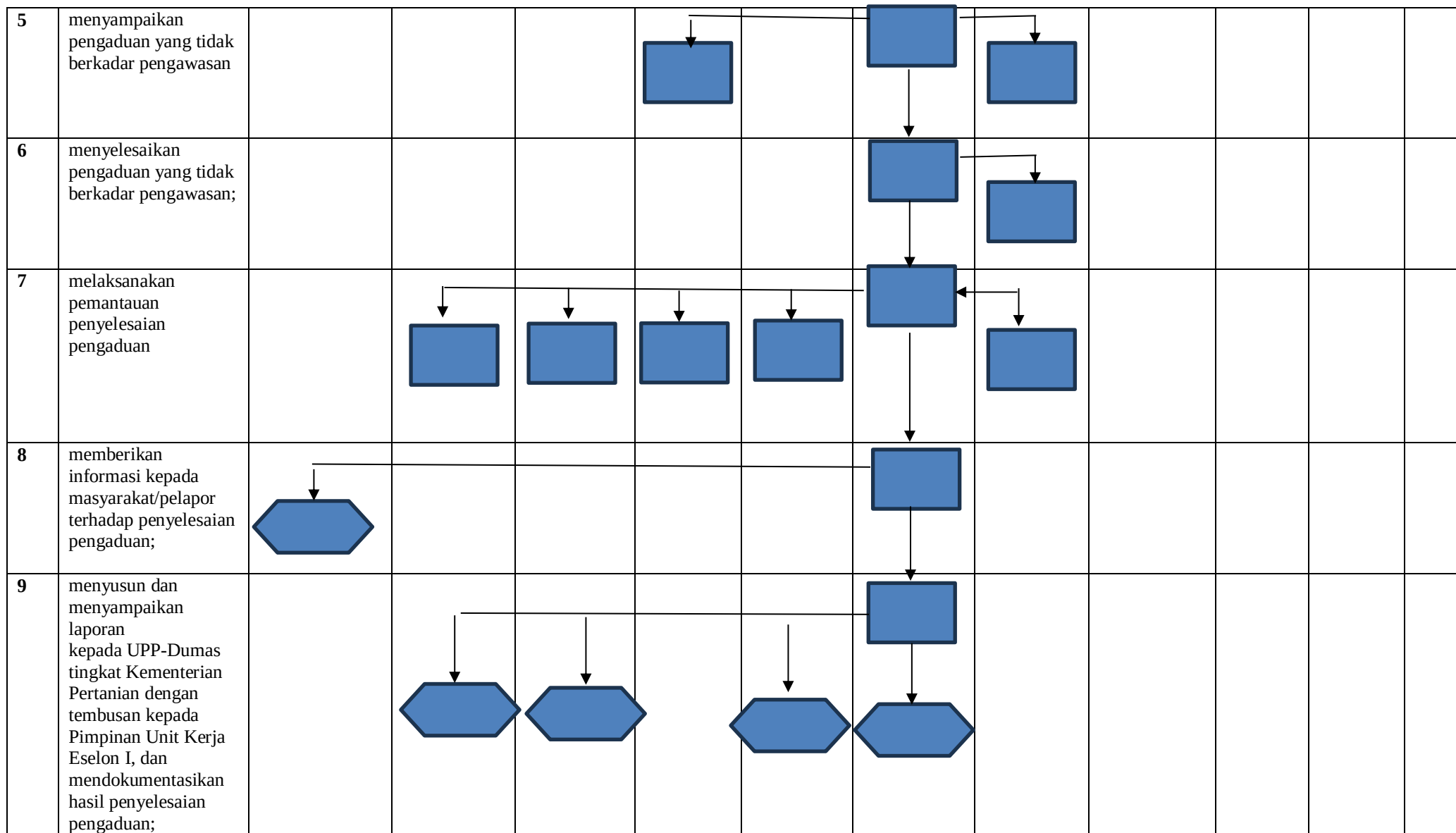
 KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN PERAKITAN MODERNISASI PERTANIAN BALAI BESAR PENERAPAN DAN PENGEMBANGAN MODERNISASI PERTANIAN BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA UTARA	Nomor SOP	69/OT.210/H.12.1/06/2025
	Tanggal Pembuatan	02 Juni 2025
	Tanggal Revisi	11 Juni 2025
	Tanggal Efektif	16 Juni 2025
	Disahkan Oleh	Kepala BPMP Sumut  <u>Dr. Siti Maryam Harahap, S.P., M.P.</u> NIP. 1970041219999032001
	Nama SOP	SOP Pengaduan Masyarakat (DUMAS)

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
❖ 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	❖ memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang tugas; ❖ memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan; dan
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan
❖ SOP Penyusunan dan penyampaian Laporan Dumas	❖ Form Pengaduan Masyarakat
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika SOP ini tidak berjalan akan mengakibatkan ketidakpatuhan kepada peraturan	❖ Disimpan sebagai dokumen Pengaduan Masyarakat

69/OT.210/H.12.1/06/2025

**SOP PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA UTARA**

No.	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 MODERNISASI PERTANIAN SUMATERA UTARA**

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