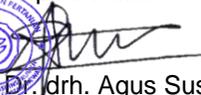


 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIC INDONESIA	Nomor SOP	: 493.57/OT.225/H.5/7/2023
	Tanggal Pembuatan	: 4 Juli 2023
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal Efektif	: Juli 2023
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN	Disahkan oleh	: Kepala Pusat   Dr. drh. Agus Susanto, M.Si NIP 197102012002121002
	PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN	Nama SOP
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 4 Tahun 2008 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 8. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik	1. Memiliki kemampuan untuk menggunakan komputer 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan santun dan santun	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
	Komputer, printer, internet, ATK	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika SOP tidak dilakukan maka pengaduan masyarakat tidak tertangani dengan baik Jika SOP tidak dilakukan maka persepsi masyarakat akan menimbulkan sentimen negatif dan menurunnya <i>trust issue</i> di masyarakat		

PROSEDUR SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pemohon	Kepala Pusat	Kabag Tata Usaha	Ketua Kelompok Kerja	Ketua Tim Kerja	Instansi terkait	Mutu Baku			Ket.
								Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan Surat Pengaduan								2 menit	Surat Pengaduan	
2	Disposisi Surat Pengaduan Masyarakat							Surat Pengaduan	5 menit	Disposisi	
3	Identifikasi pengaduan dan menyusun rencana Tindak Lanjut							Surat Pengaduan	3 jam	Disposisi	
4	Penyusunan rencana dan Tindak lanjut penyelesaian pengaduan							Surat Pengaduan	3 jam	Usulan audiensi	
5	Menelaah dan Menyampaikan draf hasil rencana tindak lanjut pengaduan							Surat Pengaduan	15 hari	Draft rencana tindak lanjut pengaduan / audiensi	
6	Menyetujui/ tidak menyetujui draft telaah serta menyusun surat koordinasi / rekomendasi dan mengusulkan kegiatan audiensi							Surat Pengaduan dan draft Surat Rekomendasi	3 hari	rencana tindak lanjut dan surat koordinasi	Apabila hasil telaah diperlukan audiensi
7	Melaksanakan Kegiatan Koordinasi / Audiensi							Surat Pengaduan dan Surat Rekomendasi	1 hari	Surat koordinasi dan notulensi kegiatan	
8	Menyiapkan surat rekomendasi							Surat Rekomendasi	1 hari	Draft surat rekomendasi	
9	Menyetujui / tidak meyetujui surat koordinasi / rekomendasi								1 hari	Konfirmasi	
10	Menyampaikan surat rekomendasi							Surat Rekomendasi	15 menit	surat rekomendasi	
11	Menerima / tidak menerima surat rekomendasi							Surat Rekomendasi	15 hari	Tindak lanjut	
12	Penyelesaian rekomendasi							Surat Rekomendasi	3 jam	Hasil Evaluasi	SOP Survei Kepuasan Layanan