



**KEMENTERIAN PERTANIAN
REPUBLIK INDONESIA**

Badan Standardisasi Instrumen Pertanian

Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian

Nomor SOP	BIO 06.07/OT.210/H.11/11/2023
Tgl. Pembuatan	12 November 2023
Tgl. Revisi	24 Maret 2023
Tgl. Efektif	24 Maret 2023
Disahkan oleh	 Kepala Balai Besar Pengujian Standar Instrumen Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian NIP. 197204181998031001
Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Dasar hukum :	Kualifikasi Pelaksana:
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Menguasai dan memahami tugas dan fungsi BSIP Biogen
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik	2. Kompeten dalam bidang standar instrumen bioteknologi dan SDGP
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan	3. Memahami prinsip-prinsip penyusunan laporan hasil kegiatan
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 77 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian	
Keterkaitan :	Peralatan / Perlengkapan :
1. SOP Proses Utama BIO 01	1. Komputer
2. Proses Pendukung (BIO 02 dan BIO 03)	2. HP Call Center
3. Proses Manajemen (BIO 04 dan BIO 05)	3. Ruang konsultasi
	4. ATK
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka informasi capaian kinerja tidak tersampaikan	1. Laporan pengaduan masyarakat

SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pengguna layanan	Petugas layanan	Pelaksana layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon memberikan data aduan				Data informasi	1 hari	Materi pengaduan	
2	Petugas melakukan pemeriksaan materi pengaduan				Materi	2 jam	materi lengkap/tidak lengkap	
3	Pelaksanaan menindaklanjuti aduan				Materi aduan lengkap	3 hari	Tindak lanjut aduan	
4	Pelaksanaan layanan membuat keputusan aduan				Tindak lanjut aduan	1 hari	Keputusan aduan	
5	Petugas menyampaikan hasil laporan pengaduan				Keputusan aduan	1 hari	Pelaporan aduan	