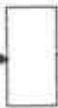


BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN	Nomor SOP	II.20 / OT.225/H.12.7/05/2025
	Tanggal Pembuatan	02 Januari 2025
	Tanggal Revisi	19 Mei 2025
	Tanggal Efektif	19 Mei 2025
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAMBI	Disahkan oleh	 KEPALA BPMP,
		Firdaus S.P., M. Si. NIP. 19710805 200604 1 002
	Nama SOP	PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	- Kemampuan Public Speaking - Kemampuan mengoperasikan Aplikasi - Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
	- PC, notebook, flashdisk, server, UPS, printer - ATK, Media Komunikasi, Formulir-formulir	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu		

II.20. SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Prosedur

No	Kegiatan	Pelaksanaan		Mutu Baku			Ket.
		User/ pelaksana	Operator/ agen	PPID	Kelengkapan	Waktu	Output
	Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat (DUMAS)						
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan , melakukan Login Pengguna, memilih kategori pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan				Form Pengaduan	15 menit	Data pemberi aduan
2	Menerima input pengaduan				Data Pemberi aduan	10 menit	Data Pengaduan
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada ppID				Data Pengaduan	120 menit	Laporan pengaduan
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta				Laporan pengaduan	2 hari	Laporan tanggapan pengaduan
5	Menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan				Laporan Tanggapan pengaduan	10 menit	Laporan tanggapan pengaduan
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta				Laporan Tanggapan pengaduan	30 menit	Laporan tanggapan pengaduan
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab				Laporan Tanggapan pengaduan	5 menit	Laporan tanggapan pengaduan