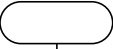
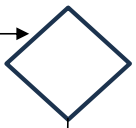
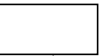
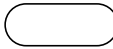


BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN	Nomor SOP	II.20 /OT.225/H.12.7/01/2026
	Tanggal Pembuatan	02 Januari 2026
	Tanggal Revisi	12 Februari 2026
	Tanggal Efektif	12 Februari 2026
	Disahkan	KEPALA RMP
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN JAMBI		Yunimar, S.Si., M.Si NIP. 197606262002122001
	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	