
 <p>KEMENTERIAN PERTANIAN</p> <p>BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</p> <p>BALAI BESAR PENGEMBANGAN MEKANISASI PERTANIAN</p>	Nomor SOP	7-IOT.225/L.9/1/2014
	Tanggal Pembuatan	11 Januari 2010
	Tanggal Revisi	3 Januari 2014 (Ruih Redang)
	Tanggal Efektif	3 Januari 2014
	Disahkan oleh	Kepala Balai Besar Pengembangan Mekanisasi Pertanian  (Br. Ashri Usman, M. Eng) NIP. 913561025 196503 1 002
	Nama SOP	SOP Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum :	Kualifikasi pelaksana : 1. Memiliki kewenangan untuk mengkoordinir layanan masyarakat 2. Memiliki pengetahuan kerjasama dan layanan prima 3. Memiliki kemampuan teknis dalam perikayasaan tertentu	
S/Permentan/VOT/140/1/2014 Tentang Pedoman Penyusunan Naskah Perencanaan Lingkup Kementerian Pertanian Keterkaitan dengan SOP lain : SOP terkait dengan Surat Keputusan SOP Disposisi / Penugasan SOP Penyiapan Ruang Rapat dan Konsumsi SOP Arsip	Peralatan yang digunakan : 1. Surat Pengaduan dan masyarakat 2. Surat Perjanjian	
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :	

Prosedur Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan				
		Masyarakat/ Pelanggan	Kepala Balai Bebar	Kepala Bidang Program dan Evaluasi	Kepala Seksi Evaluasi	Eselon III, IV, dan Ka.Kelase	Kelengkapan	Waktu	Output					
1	Surat pengaduan.													
2	Menyampaikan surat pengaduan masyarakat untuk dikaji.													
3	Menugaskan untuk mengkaji pengaduan masyarakat.													
4	Mengkaji substansi pengaduan dan membuat surat undangan untuk rapat/pertemuan dalam rangka memecahkan masalah.													
5	Mengadakan rapat/pertemuan untuk membahas pemecahan masalah terhadap pengaduan masyarakat.													
6	Membuat surat balasan pengaduan.													
7	Memeriksa/mengoreksi dan memaraf surat balasan pengaduan.													
8	Menandatangani surat balasan pengaduan.													