



KEPUTUSAN
KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NTB
Nomor : 466.2 /OT.050/H.12.17/06/2023

T E N T A N G
PEMBENTUKAN UNIT PELAKSANA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NUSA TENGGARA BARAT TA. 2023

KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN
NUSA TENGGARA BARAT

- Menimbang** :
- bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 36 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perihal pengelolaan pengaduan, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - bahwa untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas);
 - bahwa pejabat yang namanya tercantum pada Keputusan ini dipandang mampu dan cakap ditunjuk sebagai Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas).
- Mengingat** :
- Undang-Undang No. 17 Tahun 2003, tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
 - Undang-Undang No. 1 Tahun 2004, tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 5 Tambahan Lembaran Negara No. 4355);
 - Undang-Undang No. 15 Tahun 2004, tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara No. 4400);
 - Undang-Undang Nomor. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (lembar Negara Republik Indonesia tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia nomor 4438
 - Undang-Undang nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (lembar Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 147 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6245);
 - Undang-undang Nomor 12 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2019;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2006 Nomor 25, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4614);
 - Peraturan pemerintah No 45 Tahun 2014 tentang tata cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 103, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5423;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 54 Tahun 2010, tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden RI Nomor 16 tahun 2018 tentang pengadaan Barang/jasa Pemerintah
 - Peraturan Presiden Nomor 7 tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 8);
 - Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2015 tentang Kementerian Pertanian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 85);
 - Keputusan Presiden Nomor 121/P tahun 2014 tentang Pembentukan Kementerian dan Pengangkatan Menteri Kabinet Kerja Periode 2014-2019;
 - Peraturan Menteri Keuangan No. 190/PMK.05/2012, tentang tata cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No 1191);

14. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19/Permentan /OT.140/3/2013 Pedoman Administrasi Keuangan Kementerian Pertanian;
15. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 836/Kpts/KU.010/11/2018 tentang Pemberian Mandat Menteri Pertanian kepada Sekertaris Jenderal untuk menunjuk Kuasa Pengguna Anggaran dan Delegasi Menteri Pertanian Kepada Kepala Satuan Kerja Untuk Menetapkan Bendahara Pengeluaran dan/atau Penerimaan pada Satuan Kerja Lingkup Kementerian Pertanian
16. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 838/Kpts/KU.010/12/2018 tentang Penunjukkan Kuasa Pengguna Anggaran pada satuan Kerja lingkup Kementerian Pertanian;
17. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022, tentang Kementerian Pertanian
18. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.020/1/2023, tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BSIP Pertanian.
19. Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2022, tentang Kementerian Pertanian
20. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.020/1/2023, tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BSIP Pertanian

Memperhatikan

1. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) TA. 2023 Balai Penerapan Instrumen Pertanian NTB, Nomor SP DIPA-018.09.2.634040/2023, tanggal 30 November 2022
2. Keputusan Kepala Badan Litbang Pertanian No.881/Kpts/OT.160/II/3/2013, tentang Panduan Pembentukan Kelembagaan Internal pada UK/UPT di Lingkungan Badan Litbang Pertanian.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- | | | |
|---------|---|---|
| Kesatu | : | Membentuk Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) yang ex officio dijabat oleh Kepala Seksi Pelayanan Hasil Standar BPSIP Nusa Tenggara Barat. |
| Kedua | : | Tugas dan Tanggung jawab UPP Dumas adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. Menerima pengaduan masyarakat b. Menentukan klasifikasi materi pengaduan masyarakat; c. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi pengaduan masyarakat; d. Menyampaikan materi pengaduan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan public; e. Melaksanakan pemantauan penyelesaian pengaduan masyarakat; f. Memberikan informasi kepada pelapor terhadap hasil penyelesaian pengaduan masyarakat; g. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP-Dumas tingkat Kementerian Pertanian dengan tembusan kepada Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian; h. Mendokumentasikan pengaduan masyarakat dan penyelesaiannya. |
| Ketiga | : | Dalam melaksanakan tugasnya UPP Dumas harus menyediakan sarana pengaduan masyarakat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulir pengaduan masyarakat; b. Kotak pengaduan masyarakat; c. Telepon atau faksimile; d. Email, dan Website |
| Keempat | : | Pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada UPP Dumas harus memenuhi syarat: <ol style="list-style-type: none"> a. Disampaikan oleh pelapor dengan menggunakan formulir-1 paling kurang memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1) Nama, alamat lengkap dan nomor induk kependudukan; 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan; |

- 3) Sumbang pikiran/saran/gagasan/permintaan penyelesaian masalah yang diajukan, dan
 - 4) Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- b. Pengaduan masyarakat harus disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung;
 - c. Dalam hal materi pengaduan masyarakat tidak lengkap, pelapor melengkapi materi pengaduan masyarakat paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan masyarakat diterima oleh penyelenggara;
 - d. Dalam hal berkas pengaduan masyarakat tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana tersebut dalam huruf c, pelapor dianggap mencabut pengaduan masyarakat;
 - e. Dalam hal pengaduan masyarakat tidak dilakukan secara langsung, agar pengaduan masyarakat termasuk dalam klasifikasi pengaduan masyarakat yang bertanggung jawab, maka pelapor diharuskan memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut pada huruf a.
- Kelima : UPP Dumas menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat, sebagai berikut:
- a. Memberikan tanda terima kepada pelapor;
 - b. Tanda terima pengaduan masyarakat sesuai dengan Formulir-2, paling kurang memuat:
 - 1) Identitas pelapor secara lengkap;
 - 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - 3) Tempat dan waktu penerimaan pengaduan masyarakat, dan
 - 4) Tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan masyarakat.
 - c. Menanggapi pengaduan masyarakat yang waktunya ditetapkan masing-masing paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan masyarakat diterima.
- Keenam : Prosedur/mekasisme penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Ketujuh : Segala biaya yang ditimbulkan sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Balai Penerapan Standar Instrumen Pertanian NTB TA.2023.
- Kedelapan : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan disempurnakan kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Mataram
Pada Tanggal : 1 Juni 2023

**Kepala Balai /
Kuasa Pengguna Anggaran,**


Dr. Ir. Awaludin Hipi, MSi.
NIP.19671114199803 1 001

Tembusan Kepada YTH :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian di Jakarta
2. Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian di Jakarta
3. Kepala Badan Standardisasi Instrumen Pertanian di Jakarta
4. Sekretaris Badan Standardisasi Instrumen Pertanian di Jakarta
5. Kepala Balai Besar Penerapan Standar Instrumen Pertanian di Bogor
6. Kepala Kanwil XXI Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Mataram
7. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara di Mataram
8. Yang bersangkutan untuk dipedomani.

LAMPIRAN. KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NTB
Nomor : 466.2 /OT.050/H.12.17/06/2023
Tanggal : 1 Juni 2023

Format Formulir-1

FORMULIR DUMAS
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NUSA TENGGARA BARAT

Kepada:

.....
.....

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- 1. Nama :
- 2. Alamat :
.....
- 3. Nomor Induk kependudukan:
- 4. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan:
.....
.....
.....
.....
- 5. Sumbangan pikiran/saran/gagasan/permintaan penyelesaian masalah yang diajukan:
.....
.....
.....
.....

.....,/...../20.....
Pelapor,

.....
(Nama dan Tanda Tangan)

LAMPIRAN. KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NTB
Nomor : 466.2 /OT.050/H.12.17/06/2023
Tanggal : 1 Juni 2023

Format Formulir-2

**FORMULIR TANDA TERIMA DUMAS
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN NUSA TENGGARA BARAT**

Tanggal Dumas :
Nomor :

Beri tanda silang (X) pada sarana Dumas yang digunakan

Dumas Langsung	Kotak Dumas	Telepon atau Faksimili	Emai	Website

Nama Pelapor	Alamat	Nomor Induk Kependudukan
Uraian Pelayanan Yang Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan	Sumbang Pikiran / Saran / Gagasan / Permintaan Penyelesaian Masalah Yang Diajukan	Unit Kerja Yang Diadukan

Penerima,

.....
(Nama dan Tanda Tangan)

Kepala Balai /
Kuasa Pengguna Anggaran,



Dr. Ir. Awaludin Hipi, MSi.
NIP.19671114199803 1 001

LAMPIRAN.KEPUTUSAN KEPALA BALAI
PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN
PERTANIAN NTB

Nomor : 466.2 /OT.050/H.12.17/06/2023
Tanggal : 1 Juni 2023

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Aktivitas	Pelapor	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
			Kepala BSIP	UPP Dumas Tk. Kementan	UPP Dumas BSIP	Kepala BPSIP NTB	UPP Dumas BPSIP NTB	Unit Pelaksana Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	
1	Masyarakat/Pelapor/UPP Dumas BSIP/ UPP Dumas Kementan							Formulir Dumas	30 hari kalender	Formulir Dumas	
2	Menerima pengaduan dari: 1) Masyarakat/Pelapor, 2) UPP Dumas Kementan, 3) UPP Dumas BSIP							Formulir Dumas	1 hari kerja	Formulir Dumas	
3	Menentukan Klasifikasi Pengaduan: 1) Pengaduan tidak berkadar							Disposisi dan berkas Dumas	1 hari kerja	Disposisi	
4	Menyampaikan Pengaduan berkadar pengawasan							Surat disposisi, berkas Dumas	1 hari kerja	Surat disposisi, berkas Dumas	
5	Menyampaikan pengaduan tidak berkadar pengawasan							Surat disposisi, berkas Dumas	1 hari kerja	Surat disposisi, berkas Dumas	
6	Menyelesaikan pengaduan tidak berkadar pengawasan							Surat disposisi, berkas Dumas	14 hari kerja	Dokumen basil penyelesaian Dumas	
7	Melaksanakan pemantauan penyelesaian Dumas yang diselesaikan UPP Dumas Kementan, BSIP, BPSIP							Surat dan berkas Dumas	14 hari kerja	Laporan basil pemantauan penyelesaian Dumas	
8	Memberikan informasi kepada masyarakat/pelapor terhadap penyelesaian Dumas							Dokumen basil penyelesaian Dumas	1 hari kerja	Laporan basil penyelesaian Dumas	
9	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada UPP Dumas Kementan dengan tembusan Kepala BSIP dan Pimpinan BPSIP mendokumentasikan penyelesaian pengaduan							Laporan basil penyelesaian Dumas	1 bulan kerja	Laporan basil penyelesaian Dumas (Selesai)	

Kepala Balai /
Kuasa Pengguna Anggaran,



Dr. Ir. Awaludin Hipi, MSi.
NIP.19671114199803 1 001