

 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIC INDONESIA	Nomor SOP	062/OT.225/F5.C/07/2018
	Tanggal Pembuatan	15 Juli 2018
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan	Tanggal Efektif	20 Juli 2018
	Disahkan oleh	 Kepala Balai Veteriner Lampung drh. Nasirudin, M.Sc NIP 19650508 199003 1 001
Balai Veteriner Lampung	Nama SOP	PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar hukum		Kualifikasi pelaksana
1. PP nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 2. Perpres nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 3. Permentan nomor 25/Permentan/HM.130/5/2016 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkup Kementerian Pertanian		1. Minimal SLTA sederajat 2. Mampu mengoperasikan Microsoft Office 3. Tim Pengelola Dumas
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
1. SOP Penerimaan Sapi 2. SOP Pengujian Sampel 3. SOP Hasil Pengujian		1. Komputer dan Printer 2. Alat Tulis 3. Kotak Pengaduan 4. Media Sosial
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
Apabila tidak dilakukan melanggar aturan yang ada		Dibuat dalam bentuk laporan dan diupload dalam website serta diarsipkan

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

NO	Aktivitas	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan
		Customer	PJ Dumas	Ka Balai	Kelengkapan	Waktu	Out put	
1	Pelanggan /customer (perorangan, instansi,perusahaan) yang tidak puas dengan pelayanan Balai Veteriner Lampung mengisi form Pengaduan				Form Dumas	30 menit	Form Dumas	
2	Pelanggan /cusomer menyampaikan pengaduan masyarakat (Dumas) melalui email/website/WAG/langsung				Form Dumas	30 menit	Dumas	
3	Form dumas di terima oleh PJ Dumas dan ditanggapi oleh PJ dumas setelah berkoordinasi dengan pihak yang di komplain				Dumas	1 hari	Lembar Tanggapan Dumas	
4	Form tanggapan dari PJ Dumas dilanjutkan ke Kepala Balai untuk mendapatkan persetujuan atas tanggapan Dumas				Lembar Tanggapan Dumas	1 Jam	Persetujuan atas penyelesaian Dumas	
5	Setelah mendapat persetujuan kepala balai diserahkan kembali ke PJ Dumas				Lembar Persetujuan atas penyelesaian Dumas	30 menit	Lembar Penyelesaian Dumas	
6	PJ Dumas menanggapi Dumas dari customer baik langsung maupun tidak langsung				Lembar Penyelesaian Dumas	1 Jam	Penyelesaian Dumas	