
 KEMENTERIAN PERTANIAN RI Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Pusat Standardisasi Instrumen Hortikultura Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika	Nomor SOP	SOP-YJ-49
	Tanggal Penulisan	31 Juli 2023
	Tanggal Revisi (0)	
	Tanggal Efektif	07 Agustus 2023
	Dibahkan oleh	Kepala Balai
	 Dr. Nur Murdiah Husnah, M.Si. NIP. 196807201994032001	
	Nama SOP	
	BPSI Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika	

Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 - Peraturan Nomor 13 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup Badan Standardisasi Instrumen Pertanian - Permentan Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian sebagaimana telah diubah dengan Permentan Nomor. 25/HM.130/5/2016
Kualifikasi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kepekaan terhadap keluhan pelanggan - Memahami ketentuan mekanisme keluhan/masukan pelanggan - Memiliki kemampuan mengolah data
Peralatan/perengkapan	- Komputer dan printer
Pencatatan dan pendataan	Form keluhan pelanggan internal, eksternal dan kuesioner pelanggan



**BPSI Tanaman Jeruk dan Buah Subtropika
SOP Keluhan/ Kepuasan Pelanggan**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pelanggan	Pelayanan Teknis	Yantek/ KTU	Ka Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyiapkan form IKM/keluhan pelanggan internal/eksternal					Form IKM & keluhan pelanggan	15 menit	Form IKM & keluhan pelanggan	
2	Mengisi form IKM/keluhan pelanggan internal/eksternal					Form IKM & keluhan pelanggan	15 menit	Rekaman IKM & keluhan pelanggan	
3	Mengolah rekaman IKM/keluhan pelanggan internal/eksternal dan menyusun laporan (setiap ada keluhan, per bulan dan per semester)					Rekaman IKM & keluhan pelanggan	2 jam	Laporan	
4	Menentukan tindak lanjut atas hasil analisis IKM/keluhan pelanggan					Laporan	2 jam	Laporan	
5	Menerima laporan dan menyetujui tindak lanjut					Laporan	30 menit	Laporan	
6	Mendokumentasikan kegiatan dan pelaporan					Hasil kegiatan laporan	15 menit	Laporan dan hasil kegiatan	
7	Pelaksanaan tindak lanjut dan evaluasi tindak lanjut					Laporan	6 bulan	Laporan tindak lanjut dan hasil evaluasi	