



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN  
BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN SUMBERDAYA LAHAN PERTANIAN  
**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN**  
JALAN TENTARA PELAJAR NOMOR 1A, CIMANGGU BOGOR 16111  
TELEPON (0251) 8312760, FAKSIMILI (0251) 8323909  
WEBSITE: [agroklimat.bsip.pertanian.go.id](http://agroklimat.bsip.pertanian.go.id) E-MAIL: [bsip.agroklimat@pertanian.go.id](mailto:bsip.agroklimat@pertanian.go.id)

Nomor : B-643/HM.130/H.8.3/07/2024  
Lampiran : Satu lembar  
Hal : Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

10 Juli 2024

Yth.  
Inspektur Investigasi  
Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian  
di  
Tempat

Menindaklanjuti ketentuan dalam Permentan Nomor: 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat lingkup Kementerian Pertanian, bersama ini kami sampaikan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian untuk Triwulan 2 (April-Juni 2024) sebagaimana terlampir.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.



Kepala Balai,

*Rima Purnamayani*  
Rima Purnamayani, SP., M.Si  
NIP 197606132003122001

Tembusan Yth:  
Kepala BBPSI SDLP

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II 2024**



**BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI PERTANIAN**  
**BALAI BESAR PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN SUMBERDAYA LAHAN PERTANIAN**  
**BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN**

**2024**

## **1. LATAR BELAKANG**

Sebagaimana diatur dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perihal Pengelolaan Pengaduan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut penanganan pengaduan masyarakat wajib diselesaikan secara cepat dan tuntas melalui pendekatan komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan bersinergi serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenang masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan.

Balai Pengujian Standar Instrumen (BPSI) Agroklimat dan Hidrologi Pertanian sebagai salah satu UPT di Badan Standardisasi Instrumen Pertanian, Kementerian Pertanian berkewajiban mengelola pengaduan masyarakat, melalui penetapan Surat Keputusan Kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Agroklimat dan Hidrologi Pertanian Nomor 34/Kpts/OT.020/H.8.3/01/2024

BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian menerima pengaduan masyarakat berupa :

1. Keluhan yang bersifat membangun yang mengandung informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara atau pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja di lingkup BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat dan negara.
2. Sumbang saran, kritik, gagasan yang membangun yang mengandung informasi yang bermanfaat bagi perbaikan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Hasil laporan pelaksanaan kegiatan layanan pengaduan masyarakat akan menjadi salah satu tolok ukur kualitas pelayanan publik menurut penerima layanan dan masyarakat, yang selanjutnya dapat menjadi dasar bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan terkait kinerja pelayanan publik di masa mendatang.

## **2. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan kegiatan Pengelolaan Pengaduan adalah agar pengaduan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan dan akuntabel.

## **3. PELAKSANAAN KEGIATAN**

Dalam pelaksanaan kegiatan terkait penanganan pengaduan masyarakat, Pelapor dapat menyampaikan laporan pengaduan ke kanal pengaduan Masyarakat <https://dumas.pertanian.go.id> atau ke kontak BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian termasuk alamat e-mail, website, media sosial, maupun telepon ke nomor: (0251) 812760 dan *chat Whatsapp* 081 389 091 091. Di lingkungan kantor BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian juga tersedia kotak pengaduan yang dapat dimanfaatkan.

Sesuai dengan Standar Prosedur Pengaduan Masyarakat, pengaduan dilakukan dengan menyertakan identitas berupa nomor kontak dan NIK. Komunikasi lebih lanjut atas laporan pengaduan yang disampaikan akan dilakukan melalui email/telepon/whatsapp dimana identitas pelapor akan dijaga.

#### 4. MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

**PROSEDUR PENGELOLA PENGADUAN  
BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN AGROKLIMAT DAN HIDROLOGI  
PERTANIAN TAHUN ANGGARAN 2024**

No	Kegiatan	Pelaksana				Waktu
		Staf Tim Keja Layanan	Ketua Tim Kerja Layanan	Kepala Balai	Pegawai	
1	Menerima aduan dari masyarakat	□				5 menit
2	Mengagendakan dan membahas di tingkat manajemen		□			15 menit
3	Merumuskan tindak lanjut aduan masyarakat			□		15 menit
4	Sosialisasi kebijakan terkait aduan masyarakat dalam rangka perbaikan pelayanan				□	10 menit

#### 5. LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil monitoring atas kegiatan layanan pengaduan masyarakat di BPSI Agroklimat dan Hidrologi Pertanian selama triwulan II tahun 2024 (periode bulan April-Juni), tidak terdapat laporan pengaduan (nihil) sebagaimana berikut:

No	Tanggal Pengaduan	Pengaduan Masyarakat	Tindak Lanjut
	NIHIL	NIHIL	NIHIL

#### 6. KESIMPULAN

Laporan pengaduan masyarakat disusun dalam rangka implementasi Permentan Nomor 77/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian. Selama triwulan II tahun 2024 tercatat tidak ada pengaduan masyarakat (nihil). Laporan pengaduan masyarakat telah disampaikan kepada UPP-Dumas Kemtan dan UPP-Dumas BSIP setiap bulannya.

Bogor, 10 Juli 2024  
Ketua Tim,



Kharmila Sari Hariyanti, S.Si., M.Si.  
NIP. 19720516 200212 2 001