



DINAS PERTANIAN DAN PANGAN
KABUPATEN BANYUWANGI

Nomor SOP : 067/ 490 /429.103/2026

Tanggal Pembuatan : 3 Januari 2026

Tanggal Terbit : 23 Januari 2026

Tanggal Pengesahan : 26 Januari 2026

Disahkan oleh :

KEPALA DINAS PERTANIAN DAN PANGAN
KABUPATEN BANYUWANGI



Ir. DANANG HARTANTO, ST

Pembina Tingkat I/(IV/b)

NIP. 19741204 200212 1 007

NAMA SOP : SOP PENANGANAN PENGADUAN DI DINAS PERTANIAN DAN PANGAN BANYUWANGI

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. MOU Kerjasama Layanan Pengaduan Terintegrasi dengan KOMINFO	1. Petugas Pengelola Pengaduan (Dinas) 2. Tim Teknis Bidang terkait 3. Operator Helpdesk KOMINFO
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan
1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (KOMINFO)	1. Komputer/Laptop/Gadget, Jaringan Internet 2. Sistem Aplikasi (Website, SMS, Smart Kampung, 112, WhatsApp) 3. Alat Tulis Kantor
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. SOP ini sebagai acuan dalam penanganan keluhan petani/masyarakat secara cepat. 2. Pengaduan WAJIB ditindaklanjuti maksimal dalam waktu 24 jam.	1. Database sistem pengaduan terpusat 2. Laporan tindak lanjut harian

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU (KETERANGAN)		
		MASYARAKAT/ PETANI	KOMINFO	DISPERTAPANG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menyampaikan pengaduan melalui Website, SMS, Smartkampung, Telp 112, atau WhatsApp.	MULAI			Gadget/ PC, Data Aduan	15 Menit	Tiket/ ID Pengaduan
2	Menerima aduan, verifikasi kelengkapan data, dan meneruskan disposisi ke Dispertapang melalui sistem.		LENGKAP	YA	Dashboard Sistem	1 Jam	Disposisi Digital
3	Petugas Dispertapang menerima disposisi dan mengidentifikasi Bidang Teknis yang relevan.		TIDAK	ADUAN	Berkas Aduan	1 Jam	Disposisi Digital
4	Tim Teknis melakukan tindak lanjut (cek lapangan/koordinasi) untuk solusi permasalahan.			RELEVAN	Data Teknis/ Lap. Lapangan	18 Jam	Laporan Solusi
5	Penyusunan jawaban resmi tindak lanjut untuk dilaporkan/disetujui Kepala Dinas.			RESPON	Draft Jawaban	20 Menit	Jawaban Resmi Disetujui
6	Pengiriman jawaban/Solusi/respon kepada pengadu melalui sistem yang terintegrasi (Closing Tiket).		SELESAI	RESPON	Dashboard Sistem, Sistem Notifikasi	15 Menit	Aduan Selesai



TIDAK RELEVAN



RELEVAN

