



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN

BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI SUMBER DAYA LAHAN
PERTANIAN

Nomor SOP	2239/OT.210/H.10/08/2025
Tanggal Pembuatan	5 Agustus 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	5 Agustus 2025
Disahkan oleh	

Kelompok Layanan dan Kerja Sama	Nama SOP	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana
1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian 2. Permentan Nomor 78/permentan/OT.140/12/2016 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik 3. Permentan Nomor 77/permentan/OT.40/8/2013 tentang Pedoman Dumas Lingkup		1. Memiliki kemampuan dalam pelayanan prima 2. Mampu dan memahami ilmu komputer 3. Mampu bekerja dalam tim
Keterkaitan		Peralatan yang digunakan
		1. Perangkat Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Ruangan Pengaduan 5. Alat Tulis Kantor
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
Apabila pengelolaan pengaduan masyarakat dilayani dengan tidak baik, maka akan mendatangkan kesan yang tidak baik		Laporan

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Pemohon	Petugas	Tim Basisdata	Penjawab Aduan (Ketua Tim Layanan dan Penilaian Kesesuaian)	Tim Monev Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan pengaduan pelayanan baik secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (Media HP/Whatsapp, email dan website) ke meja Petugas						Berkas Pengaduan	5 menit	Berkas Permohonan	
2	Menerima dan melakukan verifikasi database pemohon pengaduan. Jika data valid maka akan diteruskan menemui Pejabat Pengelola Pengaduan, dan jika persyaratan tidak valid dikembalikan kepada pemohon						Berkas Permohonan yang telah dikoreksi dan divalidasi petugas	20 menit	Berkas Permohonan yang telah di validasi	
3	Melakukan pencatatan pengaduan yang disampaikan pemohon ke dalam buku pengaduan						Buku Pengaduan	5 menit	Data yang diinput	
4	Memberikan jawaban atas pengaduan pelayanan yang diberikan Pemohon						Data yang diinput	2 hari	Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	
5	Menyampaikan jawaban kepada Pemohon baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (Media HP/Whatsapp, email dan website)						Jawaban dari hasil koordinasi Tim Penjawab Aduan	10 menit	Berkas pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	
6	Menerima jawaban atas pengaduan yang disampaikan						Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh tim Penjawab Aduan	5 menit	Berkas Pengaduan yang telah terjawab oleh Tim Penjawab Aduan	