KEMENTERIAN PERTANIAN RI	Nomor SOP	SOP-BRMP LINGTAN-083
	Tanggal Pembuatan	17 Juli 2025
	Tanggal Revisi	-
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN	Disahkan oleh	Kepala Balai Dr. Lutfi Izhar, S.P., M.Sc. NIP. 197411281999031002
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN LINGKUNGAN PERTANIAN	Nama SOP	**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Dasar Hukum :	Pelaksana :
1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian	1. Sekretariat 2. Kasubbag TU 3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat 4. Kepala Balai
Keterkaitan :	**Peralatan/perlengkapan :**
- SOP Penerimaan Surat Masuk	- Komputer
Peringatan :	**Pencatatan dan pendataan :**
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat berjalan secara efektif, tepat waktu, dan dapat menurunkan kepercayaan publik.	

Prosedur

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		Output	Keterangan
		Pengadu	Sekretariat	Kasubbag TU	Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		
1	Menyampaikan pengaduan secara tertulis atau lisan melalui kanal resmi (kotak pengaduan, email, website, atau datang langsung).						Formulir/ Surat / Email / Lisan	2 Menit	Pengaduan	
2	Menerima pengaduan dan menyampaikannya kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk koordinasi lebih lanjut						Pengaduan	1 Hari	Pengaduan	
3	Melakukan koordinasi dengan Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk membahas dan memverifikasi pengaduan.				Tidak		Pengaduan	1 Hari	Undangan Rapat	
4	Melakukan verifikasi terhadap isi dan bukti pendukung pengaduan.						Notula	2 Hari	Notula	
5	Menganalisis pengaduan dan menyusun rekomendasi penyelesaian untuk disampaikan ke Kepala Balai.				Ya		Laporan	3 Hari	Laporan	
6	Memberikan arahan atau keputusan atas rekomendasi tersebut.						Disposisi Kepala Balai	2 Hari	Disposisi Kepala Balai	
7	Menindaklanjuti sesuai keputusan Kepala Balai.						Draft Surat Balasan	2 Hari	Draft Surat Balasan	
8	Menyampaikan hasil atau jawaban resmi kepada pengadu secara tertulis/lisan.						Surat Balasan	2 Hari	Surat Balasan	
9	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada kepala balai						Laporan Pengaduan	10 Menit	Laporan Pengaduan	
10	Mengarsipkan semua dokumen						Arsip Dokumen	1 Hari	Arsip Dokumen	