










 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
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN LINGKUNGAN PERTANIAN		 Dr. Lutfi Izhar, S.P., M.Sc. NIP. 197411281999031002
Nama SOP		PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
<div> <div> <p>Dasar Hukum :</p> <p>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>2. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian</p> </div> <div> <p>Pelaksana :</p> <p>1. Sekretariat</p> <p>2. Kasubbag TU</p> <p>3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat</p> <p>4. Kepala Balai</p> </div> </div>		
<div> <div> <p>Keterkaitan :</p> <p>- SOP Penerimaan Surat Masuk</p> </div> <div> <p>Peralatan/perlengkapan :</p> <p>- Komputer</p> </div> </div>		
<div> <div> <p>Peringatan :</p> <p>Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat berjalan secara efektif, tepat waktu, dan dapat menurunkan kepercayaan publik.</p> </div> <div> <p>Pencatatan dan pendataan :</p> </div> </div>		

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.						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	