

 <p>KEMENTERIAN PERTANIAN RI</p> <p>BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN</p> <p>BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN LINGKUNGAN PERTANIAN</p>	<p>Nomor SOP</p> <p>Tanggal Pembuatan</p> <p>Tanggal Revisi</p> <p>Disahkan oleh</p>	<p>SOP-BRMP LINTAN-083</p> <p>17 Juli 2025</p> <p>-</p> <p>Kepala Balai</p> 
		Dr. Lutfi Izhar, S.P., M.Sc. NIP. 197411281999031002
		Nama SOP
		PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar Hukum :	Pelaksana :	
<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>	<p>1. Sekretariat</p> <p>2. Kasubbag TU</p> <p>3. Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat</p> <p>4. Kepala Balai</p>	
Keterkaitan :	Peralatan/perlengkapan :	
- SOP Penerimaan Surat Masuk	<ul style="list-style-type: none"> - 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 menyampatkannya 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		3 Hari	Laporan	
6	Memberikan arahan atau keputusan atas rekomendasi tersebut.							2 Hari	Disposition Kepala Balai	
7	Menindaklanjuti sesuai keputusan Kepala Balai.							2 Hari	Draft Surat Balasan	
8	Menyampaikan hasil atau jawaban resmi kepada pengadu secara tertulis/lisan.							2 Hari	Surat Balasan	
9	Menyusun dan menyampaikan laporan kepada kepala balai							10 Menit	Laporan Pengaduan	
10	Mengarsipkan semua dokumen							1 Hari	Arsip Dokumen	