

 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP
	Tanggal Pembuatan
	Tanggal Revisi
	Tanggal Efektif
Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian	
Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Perkebunan	
Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma	
Nama SOP	

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1 Undang-undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari korupsi, Kolusi, Nepotisme 2 Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4 Peraturan Menteri Pertanian No. 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementan 5 PERMENTAN No. 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian	1 Memiliki kemampuan 2 Mampu mengoperasikan 3 Memiliki jejaring dan komunikasi dengan stakeholder pertanian (Stakeholder) 4 memahami prosedur komunikasi efektif 5 Mampu mengoperasikan
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SOP Kebijakan WBS	1 Laporan Pengaduan
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, mengakibatkan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik BRMP Tanaman Palma tidak ditindaklanjuti secara efektif dan efisien.	Email WBS, Kotak S



11315/OT.210/H.4.1/06/2026

10 Juni 2026



MEKANISME PENANGANAN WBS

n dasar ilmu pertanian
sikan komputer
ngan yang berkompeten dengan bidang
der,dll)
r penanganan pengaduan dan

sikan komputer

n

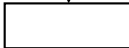
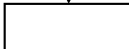
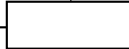
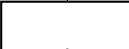
1, Kotak Saran, Email, Website

aan

aran/Pengaduan, Surat



Prosedur

No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Petugas WBS	KABALAI	Terlapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan dilaporkan secara langsung atau tidak langsung		  			Surat Pengajuan	10 menit	Surat persetujuan	
2	Pelaporan yang mengindikasikan adanya tindakan pelanggaran dilanjutkan dengan auditi investigasi					Buku	10 menit	Buku	
3.	Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah untuk mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan					Disposisi	1-2 hari	Disposisi	
4	Melakukan analisis substansi laporan pengaduan					Surat Balasan	1 hari	Surat Balasan	
5	Mengkonfirmasi dan mengkomunikasikan hasil audit ke pelapor					Pelaksanaan	1 hari	Pelaksanaan	
6	Tim Penerima aduan melaporkan hasil audit ke Kabalai					Laporan	15 menit	Laporan	

7	Kabali memberikan penjatuhan hukuman atas rekomendasi hasil audit investigasi								
8	Tindak lanjut aduan diinformasikan kepada pelapor								