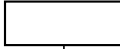
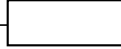
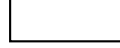
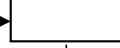
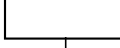
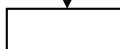


 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	11315/OT.210/H.4.1/06/2026
	Tanggal Pembuatan	10 Juni 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian	 Kepala Balai	Dr. Astutiirundu, S.Hut, MP NIP. 197209052000032001
Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Perkebunan		
Balai Perakitan dan Pengujian Tanaman Palma		
Nama SOP		PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 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 MenteriPertanian No. 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementan 5 PERMENTAN No. 10 Taun 2025 tentang Organisasi dan tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan ModernisasiPertanian	1 Memiliki kemampuan dasar ilmu pertanian 2 Memiliki jejaring dengan yang berkompeten dengan bidang pertanian (Stakeholder,dll) 3 memahami prosedur penanganan pengaduan dan komunikasi efektif 4 Mampu mengoperasikan komputer
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SOP Layanan Pengaduan	1 Buku Tamu 2 Lembar/form IKM 3 PC 4 Ruang Pertemuan
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Menjamin penanganan pengaduan masyarakat berjalan efektif , transparan , dan akuntabel.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

[illegible]

Prosedur

No	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku			Ket.
		Petugas	Kabalai	Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna layanan mengajukan pengaduan tertulis melalui offline atau online (email, WA, media sosial resmi instansi)				Surat Pengajuan	10 menit	Surat persetujuan	
2	Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat pengaduan kepada Kabalai				Buku	10 menit	Buku	
3.	Kabalai mendisposisikan kepada Unit Pelayanan Informasi untuk dapat ditindaklanjuti				Disposisi	1-2 hari	Disposisi	
4	Unit Pelayanan Informasi selanjutnya mempersiapkan surat balasan dan mengirimkannya				Surat Balasan	1 hari	Surat Balasan	
5	Petugas menyampaikan informasi sesuai dengan pengaduan masyarakat				Pelaksanaan	1 hari	Pelaksanaan	
6	Petugas menerima laporan hasil penyampaian pengaduan masyarakat				Laporan	15 menit	Laporan	