



**KEMENTERIAN PERTANIAN RI
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
SULAWESI SELATAN**

Nomor SOP	22/SOP/OT.210/H.12.22/02/2026
Tanggal Pembuatan	Februari 2026
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	Maret 2026
Disahkan Oleh	Kepala Balai Besar  <u>Dr. Zainal Abidin, S.P., M.P.</u> NIP 196905021999031003
Nama SOP	PEMBERIAN KOMPENSASI BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR BAGI PENERIMA LAYANAN

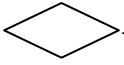
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 39 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian • Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang KearsipanPeraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan • Peraturan Menteri Pertanian Nomor 1 Tahun 2025 tentang Layanan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian • Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah	• Memahami standar pelayanan publik; • Memahami mekanisme penanganan keluhan dan kompensasi layanan; • Mampu mengoperasikan komputer dan administrasi layanan; • Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang baik; • Memahami prinsip akuntabilitas dan integritas pelayanan publik.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
• Semua SOP yang berkaitan dengan Pelayanan Publik yang ada di BRMP Sulawesi Selatan • SOP Pengelolaan Arsip,	• Komputer/laptop; • Jaringan internet; • Database atau arsip penerima layanan;

SOP Tata Naskah Dinas.	- Email resmi instansi; - Telepon/handphone dan media komunikasi; - Printer dan scanner; - ATK (alat tulis kantor);
Peringatan Ketidaksesuaian pelaksanaan SOP dapat menyebabkan tidak terpenuhinya hak penerima layanan dan menurunnya kualitas pelayanan publik.	Pencatatan dan Pendataan - Data penerima layanan yang mengalami ketidaksesuaian layanan dicatat secara lengkap; - Jenis layanan yang tidak sesuai standar dan bentuk ketidaksesuaian didokumentasikan; - Waktu kejadian, lokasi, dan petugas layanan terkait dicatat dalam register; - Hasil verifikasi ketidaksesuaian layanan didokumentasikan; - Keputusan pemberian atau penolakan kompensasi dicatat secara resmi; - Bentuk kompensasi yang diberikan (misalnya layanan ulang, prioritas layanan, atau bentuk lain sesuai ketentuan) dicatat; - Bukti realisasi pemberian kompensasi diarsipkan; - Rekapitulasi kasus ketidaksesuaian layanan dan kompensasi disusun secara berkala; - Seluruh data disimpan dalam bentuk fisik dan/atau digital sesuai ketentuan pengelolaan arsip.

NO : 22/SOP/OT.210/H.12.22/02/2026

SOP PEMBERIAN KOMPENSASI BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR BAGI PENERIMA LAYANAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI SELATAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pelapor/P enerima Layanan	Petugas Layanan (Website/Front Office)	Tim Evaluasi	Kabag TU	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerima layanan mengalami layanan tidak sesuai standar						Bukti layanan/keluhan	Saat kejadian	Laporan ketidaksesuaian	
2	Pelapor menyampaikan pengaduan ketidaksesuaian layanan melalui website						Formulir online/unggahan bukti	10–15 menit	Laporan masuk sistem	
3	Petugas layanan menerima dan memverifikasi awal laporan						Data pengaduan	1 hari kerja	Laporan terverifikasi	
4	Petugas layanan mencatat laporan dalam sistem/register						Database	15 menit	Data tercatat	
5	Petugas layanan menyampaikan laporan ke Tim Evaluasi						Dokumen pengaduan	1 hari kerja	Laporan diteruskan	
6	Tim Evaluasi melakukan analisis ketidaksesuaian layanan						Data layanan & standar pelayanan	1–3 hari kerja	Hasil evaluasi	
7	Tim Evaluasi menyampaikan hasil rekomendasi kepada Kabag TU						Laporan evaluasi	1 hari kerja	Rekomendasi kompensasi	
8	Kabag TU melakukan penelaahan dan persetujuan rekomendasi						Hasil evaluasi	1 hari kerja	Persetujuan kompensasi	
9	Kabag TU melaporkan/menyampaikan ke Kepala Balai bila diperlukan						Rekomendasi final	1 hari kerja	Keputusan final	

10	Kepala Balai memberikan persetujuan akhir kompensasi						Rekomendasi final	1 hari kerja	Keputusan kompensasi	
11	Petugas layanan mengeksekusi pemberian kompensasi kepada pelapor						Surat/nota kompensasi	1–3 hari kerja	Kompensasi diberikan	
12	Petugas layanan mendokumentasikan dan mengarsipkan proses kompensasi						Arsip digital/fisik	15–30 menit	Arsip lengkap	
13	Tim Evaluasi dan Kabag TU melakukan monitoring dan evaluasi berkala						Rekap laporan	Berkala	Laporan evaluasi	