



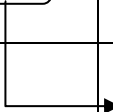
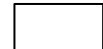
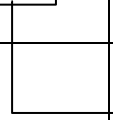
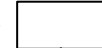
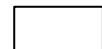
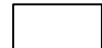
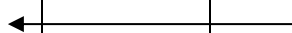
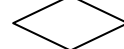
**KEMENTERIAN PERTANIAN RI
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN
SULAWESI SELATAN**

Nomor SOP	21/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	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
• Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan • 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik • Peraturan Menteri Pertanian Nomor 1 Tahun 2025 tentang Layanan Informasi Publik Lingkup Kementerian Pertanian	• Memahami pelayanan publik dan tata cara penanganan pengaduan masyarakat; • Memahami keterbukaan informasi publik dan administrasi pemerintahan; • Mampu mengoperasikan komputer, internet, dan aplikasi layanan pengaduan; • Memiliki kemampuan komunikasi, konsultasi, dan pelayanan masyarakat yang baik; • Mampu melakukan verifikasi, administrasi, dokumentasi, dan pelaporan pengaduan; • Memahami mekanisme tindak lanjut dan koordinasi penyelesaian pengaduan; • Memiliki kemampuan analisis dan penyelesaian masalah; • Mampu menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan dokumen pengaduan; • Memahami etika pelayanan dan pengawasan internal; • Ditetapkan melalui penugasan atau Surat Keputusan pimpinan unit kerja.

Keterkaitan • Semua SOP yang berkaitan dengan Pelayanan Publik yang ada di BRMP Sulawesi Selatan • SOP Pengelolaan Arsip, • SOP Tata Naskah Dinas.	Peralatan/Perlengkapan • Komputer/laptop; • Jaringan internet; • Aplikasi layanan pengaduan/SP4N-LAPOR!; • Website atau media layanan pengaduan; • Telepon/handphone dan media komunikasi;
Peringatan • Apabila SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat tidak dilaksanakan sesuai ketentuan, dapat mengakibatkan keterlambatan penanganan pengaduan, tidak terselesaikannya permasalahan masyarakat, menurunnya kualitas pelayanan publik, serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap unit kerja.	Pencatatan dan Pendataan • Data pengaduan masyarakat dicatat dalam aplikasi layanan pengaduan; • Identitas pelapor, waktu penyampaian, substansi pengaduan, dan dokumen pendukung didokumentasikan; • Data verifikasi dan disposisi pengaduan dicatat secara berkala; • Tindak lanjut dan hasil penyelesaian pengaduan diarsipkan sebagai dokumentasi layanan; • Rekapitulasi pengaduan masyarakat disusun untuk monitoring dan evaluasi pelayanan; • Seluruh dokumen dan data pengaduan disimpan secara fisik dan/atau digital sesuai ketentuan pengelolaan arsip dan kerahasiaan data

NO : 21/SOP/OT.210/H.12.22/02/2026
SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI SELATAN

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pelapor/Masyarakat	Petugas Layanan Pengaduan	Kabag TU	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan					Laporan pengaduan dan dokumen pendukung	10 Menit	Pengaduan diterima	
2	Petugas pengaduan menerima dan memeriksa kelengkapan pengaduan					Formulir dan dokumen pengaduan	15 Menit	Pengaduan terverifikasi	
3	Petugas pengaduan mencatat dan meregistrasi pengaduan					Aplikasi pengaduan	15 menit	Nomor registrasi pengaduan	
4	Petugas pengaduan melakukan klarifikasi awal terhadap pengaduan					Data pengaduan	30 Menit	Hasil klarifikasi	
5	Petugas pengaduan menyampaikan pengaduan kepada Kabag TU untuk disposisi/tindak lanjut					Dokumen pengaduan	1 hari kerja	Disposisi penanganan	
6	Kabag TU melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk penyelesaian pengaduan					Data dan dokumen pengaduan	1-3 hari kerja	Tindak lanjut pengaduan	
7	Kepala Balai memberikan arahan apabila pengaduan memerlukan keputusan pimpinan					Hasil telaah dan tindak lanjut	1 hari kerja	Arahan pimpinan	
8	Petugas pengaduan menyusun dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor					Hasil penyelesaian pengaduan	1-5 hari kerja	Hasil penyelesaian	
9	Masyarakat menerima hasil penyelesaian pengaduan					Informasi hasil tindak lanjut	10 Menit	Pengaduan terselesaikan	

