



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

Nomor SOP 20/SOP/OT.210/H.12.22/02/2026

Tanggal Pembuatan Februari 2026

Tanggal Revisi

Tanggal Efektif Maret 2026

Disahkan Oleh

Kepala Balai Besar



[Signature]
Dr. Zainal Abidin, S.P., M.P.
NIP 196905021999031003

Nama SOP

**SISTEM LAYANAN KONSULTASI DAN
PENGADUAN**

Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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 Kearsipan Peraturan 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

Kualifikasi Pelaksana

- Memahami pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat;
- Memahami keterbukaan informasi publik dan etika pelayanan;
- Mampu mengoperasikan komputer, internet, dan aplikasi layanan pengaduan/SP4N-LAPOR!;
- Memiliki kemampuan komunikasi, konsultasi, dan pelayanan masyarakat yang baik;
- Mampu melakukan administrasi, pencatatan, dan dokumentasi pengaduan;
- Memahami tata cara tindak lanjut dan koordinasi penyelesaian pengaduan;
- Memiliki kemampuan analisis dan penyelesaian masalah;
- Mampu menjaga kerahasiaan data dan identitas pelapor;
- 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 Sistem Layanan Konsultasi dan Pengaduan tidak dilaksanakan sesuai ketentuan, dapat mengakibatkan keterlambatan penanganan konsultasi dan pengaduan, menurunnya kualitas pelayanan publik, tidak tersalurkannya aspirasi masyarakat dengan baik, serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap unit kerja.	Pencatatan dan Pendataan • Data konsultasi dan pengaduan masyarakat dicatat dalam buku register atau aplikasi layanan pengaduan/SP4N-LAPOR!; • Identitas pelapor, waktu penyampaian, substansi konsultasi/pengaduan, dan dokumen pendukung didokumentasikan; • Data disposisi dan tindak lanjut pengaduan dicatat secara berkala; • Hasil penyelesaian konsultasi dan pengaduan diarsipkan sebagai dokumentasi layanan; • Rekapitulasi layanan konsultasi dan pengaduan disusun untuk monitoring dan evaluasi; • Seluruh dokumen dan data layanan disimpan secara fisik dan/atau digital sesuai ketentuan pengelolaan arsip dan kerahasiaan data.

NO : 20/SOP/OT.210/H.12.22/02/2026
SOP SISTEM LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN SULAWESI SELATAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pengguna Layanan	Petugas Layanan Pengaduan	Admin SP4N-LAPOR!	Kabag TU	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan konsultasi atau pengaduan						Laporan pengaduan	10 Menit	Konsultasi/pengaduan diterima	
2	Petugas layanan menerima dan memeriksa kelengkapan pengaduan						Formulir dan dokumen pendukung	15 Menit	Pengaduan terverifikasi	
3	Admin pengaduan mencatat dan meregistrasi laporan						Aplikasi pengaduan	15 menit	Nomor registrasi pengaduan	
4	Petugas layanan melakukan konsultasi awal atau klarifikasi pengaduan						Data pengaduan	30 Menit	Hasil klarifikasi	
5	Pengaduan/disposisi diteruskan kepada unit terkait melalui Kabag TU						Dokumen pengaduan	1 hari kerja	Disposisi tindak lanjut	
6	Kabag TU melakukan koordinasi penyelesaian pengaduan dengan unit terkait						Data dan dokumen pengaduan	1-3 hari kerja	Tindak lanjut pengaduan	
7	Kepala Balai memberikan arahan apabila pengaduan memerlukan keputusan pimpinan						Hasil telaah pengaduan	1 hari kerja	Arahan/keputusan pimpinan	
8	Unit/petugas terkait menyusun hasil penyelesaian konsultasi atau pengaduan						Data tindak lanjut	1-5 hari kerja	Hasil penyelesaian	
9	Petugas layanan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor						Jawaban/hasil tindak lanjut	30 Menit	Informasi hasil penyelesaian	