

		Nomor	829.r/OT.210/H.10.2/05/2025
		Tanggal Pembuatan	19 Mei 2025
		Tgl. Revisi	Revisi : 0
		Tgl. Efektif	19 Juni 2025
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAH DAN PUPUK BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI SUMBERDAYA LAHAN PERTANIAN BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN		Disahkan oleh	 Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk Agus Hasbiyanto, S.P., M. Si., Ph.D. NIP. 197808172002121004
TIM KERJA LAYANAN PENILAIAN KESESUAIAN DAN PENDAYAGUNAAN HASIL (LPKPH)		Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1	Permentan no 77/permentan/OT.40/8/2013 tentang pedoman Dumas lingkup Kementan	1. Memiliki kemampuan mengenai pelayanan prima	
2	Permentan nomor 78/permentan/OT.140/12/2016 tentang pedoman penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik	2. Mampu dan memahami ilmu komputer	
3	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Bagian Ke Sepuluh, Pasal 32 s.d 34 tentang Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian)	3. Mampu bekerja dalam team	
4	Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian, Bagian Kesembilan Belas pasal 106 s.d 111, Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk		
5	Surat Perintah Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian Nomor B-308/KP.230/A/05/2025 tanggal 15 Mei 2025 tentang Pemberhentian, Pemindahan dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pengawas Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian		
Keterkaitan		Peralatan/ Perlengkapan	
		1. Perangkat komputer 2. Alat tulis kantor 3. Scanner 4. Ruang pengaduan 5. Jaringan internet	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1	Apabila pengelolaan pengaduan masyarakat dilayani dengan baik, maka akan mendatangkan kesan yang tidak baik	Laporan	

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku		Output	Ket.
		Pemohon	Ketua Tim kerja LPKPH	Staf Tim kerja LPKPH	Analisis/ teknisi	Kelengkapan	Waktu		
1	Pengelolaan pengaduan masyarakat					dokumen	7 hari	penugasan	
2	Menerima pengaduan masyarakat					Perangkat komputer	1 hari	penugasan	
3	Menentukan klasifikasi materi dumas					Perangkat komputer	1 hari	dokumen	
4	Memverifikasi dan mengklasifikasi kebenaran materi pengaduan					Perangkat komputer Perangkat komputer software, scanner	1 hari	dokumen	
5	Menyampaikan materi dumas kepenyelenggaraan pelayanan publik					Perangkat komputer software dan internet	1 hari	dokumen	
6	melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas					Perangkat komputer software dan internet	1 hari	dokumen	
7	memberikan informasi kepada pelaporan terhadap hasil penyelesaian					Perangkat komputer software dan internet	1 hari	dokumen	
8	Menyusun dan menyampaikan laporan ke UP3M tingkat Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk dan BBRMP SDLP					Perangkat komputer dan printer	1 hari	dokumen	
9	Mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya					komputer, software, printer dan LAN	1 hari	dokumen	