

 KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI SUMBERDAYA LAHAN PERTANIAN BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAH DAN PUPUK	<table border="1"> <tr> <td>NOMOR SOP</td> <td>: 332.q/OT.210/H.10.2/02/2026</td> </tr> <tr> <td>TGL. PEMBUATAN</td> <td>: 19 Mei 2025</td> </tr> <tr> <td>TGL. REVISI</td> <td>: 20 Februari 2026 Revisi : 01</td> </tr> <tr> <td>TGL. EFEKTIF</td> <td>: 23 Februari 2026</td> </tr> <tr> <td>DISAHKAN OLEH</td> <td>: Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk,  Ibrahim Adamy Sipahutar, S.P., M.Sc. NIP 197403052005011002 </td> </tr> </table>	NOMOR SOP	: 332.q/OT.210/H.10.2/02/2026	TGL. PEMBUATAN	: 19 Mei 2025	TGL. REVISI	: 20 Februari 2026 Revisi : 01	TGL. EFEKTIF	: 23 Februari 2026	DISAHKAN OLEH	: Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk,  Ibrahim Adamy Sipahutar, S.P., M.Sc. NIP 197403052005011002
NOMOR SOP	: 332.q/OT.210/H.10.2/02/2026										
TGL. PEMBUATAN	: 19 Mei 2025										
TGL. REVISI	: 20 Februari 2026 Revisi : 01										
TGL. EFEKTIF	: 23 Februari 2026										
DISAHKAN OLEH	: Kepala Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk,  Ibrahim Adamy Sipahutar, S.P., M.Sc. NIP 197403052005011002										
TIM KERJA LAYANAN DAN PENDAYAGUNAAN HASIL (LPH)	<table border="1"> <tr> <td>NAMA SOP</td> <td>: PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT</td> </tr> </table>	NAMA SOP	: PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT								
NAMA SOP	: PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT										
DASAR HUKUM: 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian (Bagian Kesepuluh, Pasal 32 s.d 34 tentang Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian) 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. 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 4. Permentan no 77/permentan/OT.40/8/2013 tentang pedoman Dumas lingkup Kementan 5. Permentan nomor 78/permentan/OT.140/12/2016 tentang pedoman penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik 6. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 177/Kpts./KP.230/A/02/2026 tanggal 12 Februari 2026 tentang Pemberhentian, Pemindahan dan Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pengawas Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian 7. Keputusan Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian Nomor 964/Kpts/OT.050/H/08/2025 tanggal 19 Agustus 2025 tentang Ketua Kelompok Substansi dan Ketua Tim Kerja Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian 8. 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	KUALIFIKASI PELAKSANA: 1. Memiliki kemampuan mengenai pelayanan prima 2. Mampu dan memahami ilmu komputer 3. Mampu bekerja dalam tim										
KETERKAITAN:	PERALATAN/ PERLENGKAPAN: 1. Perangkat komputer 2. Alat tulis kantor 3. Scanner 4. Ruangan pengaduan 5. Jaringan internet										
PERINGATAN: 1. Apabila pengelolaan pengaduan masyarakat dilayani dengan baik, maka akan mendatangkan kesan yang tidak baik	PENCATATAN DAN PENDATAAN: 1. Laporan										

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Ketua Tim kerja LPH	Tim kerja LPH	Analisis/ teknisi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengelolaan pengaduan masyarakat					Dokumen	7 hari	Surat Penugasan	
2.	Menerima pengaduan masyarakat					Perangkat komputer	1 hari	Pengaduan masyarakat	
3.	Menentukan klasifikasi materi dumas					Perangkat komputer	1 hari	Klasifikasi materi dumas	
4.	Memverifikasi dan mengklasifikasi kebenaran materi pengaduan					Perangkat komputer software, scanner	1 hari	Hasil verifikasi materi dumas	
5.	Menyampaikan materi dumas kepenyelenggaraan pelayanan publik					Perangkat komputer software dan internet	1 hari	Materi dumas	
6.	Melaksanakan pemantauan penyelesaian dumas					Perangkat komputer software dan internet	1 hari	Pemantauan penyelesaian dumas	
7.	Memberikan informasi kepada pelaporan terhadap hasil penyelesaian					Perangkat komputer software dan internet	1 hari	Hasil penyelesaian dumas	
8.	Menyusun dan menyampaikan laporan ke UP3M tingkat Balai Perakitan dan Pengujian Tanah dan Pupuk dan BRMP SDLP					Perangkat komputer dan printer	1 hari	Laporan dumas	
9.	Mendokumentasikan dumas dan penyelesaiannya					komputer, software, printer dan LAN	1 hari	Dokumentasi dumas	