

 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA	<table border="1"> <tr> <td>Nomor SOP</td> <td>081/OT.210/H.4/7/2025</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Pembuatan</td> <td>14 Juli 2025</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Efektif</td> <td>21 Juli 2025</td> </tr> </table>		Nomor SOP	081/OT.210/H.4/7/2025	Tanggal Pembuatan	14 Juli 2025	Tanggal Revisi	-	Tanggal Efektif	21 Juli 2025
Nomor SOP	081/OT.210/H.4/7/2025									
Tanggal Pembuatan	14 Juli 2025									
Tanggal Revisi	-									
Tanggal Efektif	21 Juli 2025									
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN	Disahkan oleh  Dr. Ir. I Ketut Kariyasa, M.Si NIP 196904191998031002									
PUSAT PERAKITAN dan MODERNISASI PERTANIAN PERKEBUNAN	Nama SOP	Pelayanan Pengaduan Masyarakat								
Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 4 Tahun 2008 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 8. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik 10. Keputusan Menteri Pertanian RI Nomor 103 Tahun 2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional lingkup Kementerian	Kualifikasi pelaksana 1. Memiliki kemampuan untuk menggunakan komputer 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan santun dan santun									
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan Komputer, printer, internet, ATK									
Peringatan Jika SOP tidak dilakukan maka pengaduan masyarakat tidak tertangani dengan baik Jika SOP tidak dilakukan maka persepsi masyarakat akan menimbulkan sentimen negatif dan menurunnya <i>trust</i> <i>issue</i> di masyarakat	Pencatatan dan pendataan									

SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pusat Perakitan dan Modernisasi Perkebunan

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pemohon	Kepala Pusat	Kabag. TU/ Ketua Kelompok Kerja	Ketua Tim Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penerimaan Pengaduan Masyarakat melalui: • Aplikasi SP4N-LAPORI • Email resmi PRMP Perkebunan • Surat/faks • Kotak pengaduan • Tatap muka langsung (dilakukan pencatatan secara manual yang memuat: data pengaduan, identitas pengaduan, lokasi kasus)					Dokumen pengaduan, identitas pelapor dan bukti, computer buku surat masuk	1 hari	Berkas pengaduan, print out pengaduan (e-mail), lembar disposisi	
2	Disposisi Surat Pengaduan Masyarakat					Surat Disposisi Pengaduan	1 hari	Disposisi	
3	Verifikasi dan Registrasi: Petugas pelayanan pengaduan memastikan kelengkapan data dan validitas isi aduan untuk disampaikan kepada Kabag. TU/ Koord. Tim untuk ditelaah dengan melibatkan unit kerja dan meyalurkan hasil penelaahan					Nota dinas, berkas pengaduan, peraturan, survai pendahuluan berupa kelengkapan data dan validitas isi aduan	2 hari	Nota Dinas untuk ditindaklanjuti lebih lanjut, berkas pengaduan	
4	Evaluasi Awal, Jika tidak lengkap, pelapor diminta melengkapi, jika lengkap, diproses ke sistem pengelolaan. • Konfirmasi kepada pelapor jika data kurang lengkap • Menanggapi dan menyelesaikan pengaduan					Berkas pengaduan, peraturan, survai pendahuluan berupa kelengkapan data dan validitas isi aduan	2 hari	Berkas pengaduan, data validitas isi aduan dan kertas kerja lengkap	
5	Tindak Lanjut: Berkas pengaduan diserahkan kepada Kabag TU/ Koord. KaTim sesuai substansi untuk dilakukan analisis dan penyelesaian tindaklanjuti sesuai arahan					Surat/ laporan hasil telaah pengaduan dari Kabag. TU/ Koord. Tim terkait, lembar disposisi	2 hari	Surat/ laporan hasil telaah dan tindaklanjuti pengaduan	
6	Monitoring & Evaluasi: • Dilakukan berkala untuk memastikan tindak lanjut berjalan sesuai waktu dan mutu layanan • Mencatat dan merekap nota dinas balasan perihal jawaban tindaklanjuti penyelesaian pengaduan dari KaTim terkait					Komputer dan matrik daftar pengaduan Surat Rekomendasi	3 hari	Rekapitulasi monitoring dan evaluasi penyelesaian pengaduan dalam bentuk excel dan print out	
7	Penyampalan Hasil ke Kapus PRMP Perkebunan.					Komputer dan matrik daftar pengaduan	1 hari	Penyoloesaian pengaduan dalam bentuk excel dan print out	
8	Penyampalan Hasil kepada pelapor dan pengadministrasian semua proses pengaduan ke dalam file untuk laporan • Semua dokumen dan data disimpan sesuai ketentuan arsip dan audit internal - Selesai					Komputer dan matrik daftar pengaduan	1 hari	Laporan pengaduan dalam bentuk excel dan print out	

Waktu penyelesaian pekerjaan

12 hari