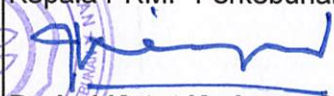


 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	079/OT.210/H.4/7/2025
	Tanggal Pembuatan	14 Juli 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	24 Juli 2025
	Disahkan oleh	Kepala PRMP Perkebunan  Dr. Ir. Ketut Kariyasa, M.Si NIP. 196904191998031002
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN		
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN PERKEBUNAN		
	Nama SOP	Pemberian Kompensasi Bagi Pelanggan

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 2 Keputusan Menteri Pertanian RI No. 163/Kpts/Kp.230/M/03/2025 tentang Pemberhentian, Pengukuhan, dan Pengangkatan Kembali dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Kementerian Pertanian 3 Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian dan Kesesuaian Penerapan Standar Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik	1 Memahami peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik 2 Memahami SPP PRMP Perkebunan 3 Mampu melakukan penilaian secara objektif
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SK SPP 96/KPTS/OT.140/H.4/11/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada PSI Perkebunan	1 Komputer 2 ATK 3 Printer 4 Form evaluasi pemberian reward & punishment bagi pelayanan publik
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1 Apabila prosedur tidak dilaksanakan, ketidakpuasan pelanggan tidak tertangani dan memberikan citra buruk bagi instansi	1 Form penanganan aduan pelanggan

SOP PEMBERIAN KOMPENSASI UNTUK PELANGGAN

No	Kegiatan	Pelanggan	PELAKSANA				Mutu Baku			
			Tim Evaluasi	Penyelenggara Pelayanan Publik	Koordinator KSPH	Kepala Pusat	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Monitoring Pemenuhan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk jasa layanan ke pelanggan			Y			Form Monitoring	30 menit	Hasil Monitoring SPP	
2	Konfirmasi proses layanan jasa							15 menit	Hasil Monitoring SPP	
3	Apabila jasa layanan yang diberikan ke pelanggan telah selesai, penyelenggara pelayanan publik menyerahkan hasil pekerjaan			T			Hasil Layanan Jasa	30 menit	Hasil Layanan Jasa	
4	Menginformasikan adanya kendala dalam pelaksanaan layanan jasa							15 menit	Hasil Monitoring SPP	
5	Apabila perkiraan waktu layanan di luar dari SPP (kerusakan alat, bencana, ketersediaan SDM, dll), penyelenggara pelayanan publik menginformasikan hasil monitoring						Komunikasi hasil monitoring SPP	10 menit	Evaluasi Hasil Monitoring	
6	Melaporkan adanya kendala dalam layanan jasa yang diperkirakan akan selesai di luar SPP						Evaluasi Hasil Monitoring SPP	20 menit	Instruksi dan arahan	
7	Menginstruksikan agar membuat surat permohonan maaf ke pelanggan layanan jasa						Instruksi	15 menit	Konsep surat	
8	Membuat konsep surat permohonan maaf untuk pelanggan layanan jasa						Konsep surat	20 menit	Konsep surat	
9	Mengevaluasi dan menyetujui konsep surat permohonan maaf						Konsep surat	10 menit	Konsep surat divalidasi	
10	Menandatangani surat permohonan maaf						Konsep surat yang divalidasi	15 menit	Menandatangani surat	
11	Mengirim surat permohonan maaf ke pelanggan						Surat yang telah ditandatangani	15 menit	Mengirim surat permohonan maaf dan ke pelanggan	
12	Menerima surat permohonan maaf						Surat permohonan maaf dan	10 menit	Surat permohonan maaf dan diterima	