



KEMENTERIAN PERTANIAN RI

BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN

BALAI PENGELOLA HASIL PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN

No. SOP : B-3453/OT.210/H.1.1/10/2025

Tanggal Pembuatan : 10 Oktober 2025

Tanggal Revisi : -

Tanggal Efektif : 10 Oktober 2025

Disahkan oleh Kepala Balai,


Nuning Nugrahani, S.Pt., M.Si
NIP 197406192001122001

Nama SOP : PENGADUAN

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian
4. Keputusan Kepala Balai Pengelola Hasil Perakitan dan Modernisasi Pertanian Nomor 86/Kpts/OT.160/H.1.1/01/2025 tanggal 19 Mei 2025 tentang Penetapan Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (UPP Dumas) dan Mekanisme Penanganan Pengaduan serta Tindaklanjutnya Balai Pengelola Hasil Perakitan dan Modernisasi Pertanian Tahun Anggaran 2025

Kualifikasi Pelaksana:

1. Memiliki pendidikan S1 Sederajat;
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan microsoft office;
3. Memahami dengan baik alur pelaksanaan layanan di balai;
4. Memiliki pengetahuan tentang penanganan pengaduan masyarakat

Keterkaitan:

Semua SOP Layanan Utama dan Pendukung yang telah ditetapkan oleh Balai

Peralatan/Perlengkapan:

1. Lembaran kerja (Form Layanan maupun Gform)
2. Kotak Saran
3. Perangkat keras (komputer/laptop)
4. Perangkat lunak (internet dan aplikasi)

Peringatan (bila tidak dilaksanakan):

Bila tahapan SOP ini tidak dilaksanakan maka pengaduan, saran dan masukan masyarakat tidak terkelola dengan baik sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan, tidak ada upaya perbaikan layanan berkelanjutan, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi yang menurun.

Pencatatan dan Pendataan:

Pencatatan manual dan elektronik yang akan dilanjutkan dengan pelaporan

NO	Kegiatan	Mutu Baku							Keterangan	
		Pemohon	Inspektoral Jenderal Kementan	Petugas Layanan	Tim Dumas	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat (Dumas) disertai identitas yang berlaku (identitas akan dijaga) melalui email/telepon/whatsapp, website, kotak pengaduan, atau kanal resmi Dumas Kementan	<pre>graph TD; P([Pemohon]) -- "Kanal Dumas Kementan" --> IK[Inspektoral Jenderal Kementan]; IK --> PL[Petugas Layanan]; PL --> TD[Tim Dumas]; TD --> KB{Kepala Balai}; KB -- Tolak --> IK; KB -- Terima --> DRP[Dokumentasi Rekomendasi Penyelesaian];</pre>	Lembar Formulir maupun Formulir Elektronik (Gform)	60 Menit	Formulir Pelaporan					
2	Menerima dan melakukan pengecekan kelengkapan berkas Dumas untuk diteruskan ke Pimpinan						Dokumen permohonan	60 Menit	Dokumen permohonan	
3	Membuat keputusan menerima atau menolak tindaklanjut penanganannya sesuai dengan kelengkapan berkas dan ketentuan yang berlaku		Tolak				Lembar Disposisi	60 Menit	Lembar Disposisi	
4	Melakukan verifikasi, telaah, klarifikasi, dan investigasi Dumas hingga proses dihasilkan tindak lanjut Dumas						Dokumen Rekomendasi Penyelesaian	1-6 Hari Kerja	Dokumen Rekomendasi Penyelesaian	jika penyelesaian pengaduan teknis berada di stakeholder lainnya
5	Menerima hasil tindaklanjut Dumas						Dokumen Laporan	60 Menit	Dokumen Laporan	

11