



KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN HORTIKULTURA

<b>NOMOR SOP</b>	117/OT.225/H.5/2025
<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	1 Juni 2023
<b>TANGGAL REVISI</b>	19 Agustus 2025
<b>TANGGAL EFEKTIF</b>	19 Agustus 2025
<b>DISUSUN OLEH</b>	Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura
<b>DISAHKAN OLEH</b>	 Kepala Pusat Dr. Iriati Nashwari, S.P., M.Si NIP 197604232002122002
<b>NAMA SOP</b>	<b>Pengaduan Masyarakat</b>

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 5 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian	1. Memiliki kemampuan dasar ilmu pertanian 2. Memiliki jejaring dengan yang berkompeten dengan bidang pertanian (Stakeholder dll) 3. Memahami prosedur penanganan pengaduan dan komunikasi efektif 4. Mampu mengoperasikan komputer.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN YANG DIGUNAKAN
1. SOP Layanan Informasi dan Konsultasi Standardisasi Intrumen Hortikultura 2. SOP Layanan Pengaduan	1. Buku tamu 2. Lembar/form IKM 3. PC 4. Ruang Pertemuan 5. Alat pendukung 6. Lahan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Menjamin penanganan pengaduan masyarakat berjalan efektif, transparan, dan akuntabel.	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

**BAGAN ALUR  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Pelaksana</b>					<b>Mutu Baku</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Output</b>	
		<b>Petugas</b>	<b>Sub Koord</b>	<b>Koord</b>	<b>Kapus</b>	<b>Stakeholder</b>				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Pengguna layanan mengajukan pengaduan tertulis melalui offline atau online (email, WhatsApp, atau media sosial resmi instansi)							<b>Surat Pengajuan</b>	<b>10 menit</b>	<b>Surat</b>
2	Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat pengaduan kepada Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura							<b>Buku</b>	<b>10 menit</b>	<b>Buku</b>
3	Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura mendisposisikan kepada Unit Pelayanan Informasi untuk dapat ditindaklanjuti							<b>Disposisi</b>	<b>1-2 Hari Kerja</b>	<b>Disposisi</b>
4	Unit Pelayanan Informasi selanjutnya mempersiapkan surat balasan dan mengirimkannya							<b>Surat Balasan</b>	<b>1 Hari</b>	<b>Surat Balasan</b>
5	Petugas menyampaikan informasi sesuai dengan pengaduan masyarakat							<b>Pelaksanaan</b>	<b>1 Hari</b>	<b>Pelaksanaan</b>
6	Petugas menerima laporan hasil penyampaian pengaduan masyarakat							<b>Laporan</b>	<b>15 menit</b>	<b>Laporan</b>

**Keterangan Simbol :**



Kegiatan mulai dan berakhir

Arah Proses Kegiatan



Proses atau kegiatan eksekusi