











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

NOMOR SOP	117/OT.225/H.5/2025
TANGGAL PEMBUATAN	1 Juni 2023
TANGGAL REVISI	19 Agustus 2025
TANGGAL EFEKTIF	19 Agustus 2025
DISUSUN OLEH	Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura
DISAHKAN OLEH	Kepala Pusat  Dr. H. Erfiy Nashwari, S.P, M.Si NIP. 197804232002122002
NAMA SOP	Pengaduan Masyarakat
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan dasar ilmu pertanian2. Memiliki jejaring dengan yang berkompeten dengan bidang pertanian (Stakeholder dll)3. Memahami prosedur penanganan pengaduan dan komunikasi efektif4. Mampu mengoperasikan komputer.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN YANG DIGUNAKAN
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Layanan Informasi dan Konsultasi Standardisasi Instrumen Hortikultura2. SOP Layanan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Buku tamu2. Lembar/form IKM3. PC4. Ruang Pertemuan5. Alat pendukung6. 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**

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku	Keterangan	Output	
		Petugas	Sub Koord	Koord	Kapus	Stakeholder	Kelengkapan	Waktu		
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)							Surat Pengajuan	10 menit	Surat
2	Petugas layanan menerima, mencatat dan menyampaikan surat pengaduan kepada Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura							Buku	10 menit	Buku
3	Kepala Pusat Perakitan dan Modernisasi Pertanian Hortikultura mendisposisikan kepada Unit Pelayanan Informasi untuk dapat ditindaklanjuti							Disposisi	1-2 Hari Kerja	Disposisi
4	Unit Pelayanan Informasi selanjutnya mempersiapkan surat balasan dan mengirimkannya							Surat Balasan	1 Hari	Surat Balasan
5	Petugas menyampaikan informasi sesuai dengan pengaduan masyarakat							Pelaksanaan	1 Hari	Pelaksanaan
6	Petugas menerima laporan hasil penyampaian pengaduan masyarakat							Laporan	15 menit	Laporan

Keterangan Simbol :



Kegiatan mulai dan berakhir

Arah Proses Kegiatan



Proses atau kegiatan eksekusi