




KEMENTERIAN PERTANIAN RI

BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
(BRMP)

**BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN  
(BBPPMP)**

Nomor SOP	082/SOP/BBPPMP/2025
Tanggal Pembuatan	3 Juli 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	3 Juli 2025
Disahkan oleh	KEPALA BALAI BESAR,  Dr. Syamsuddin, M.Sc NIP. 19670514 199703 1 002
Nama SOP	<b>PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>

<b>Dasar Hukum</b> <ul style="list-style-type: none"><li>UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008</li><li>PP No. 60 tahun 2008 tentang SPIP</li><li>Prepres No 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian</li><li>Permen PAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik</li><li>Permentan No. 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementan</li><li>Permentan No. 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BRMP</li><li>Kepmentan No. 649 Tahun 2-25 Tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian</li></ul>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Minimal berpendidikan S1</li><li>Memahami kondisi manajemen dan kebijakan yang dikembangkan di BBPPMP</li><li>Memiliki kemampuan menyampaikan materi/informasi</li></ul>
<b>Keterkaitan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>SOP Pengelolaan Informasi Publik</li><li>SOP Penetapan Info Tertutup</li><li>SOP LAKIP</li><li>SOP Pelaksanaan kegiatan SPI</li></ul>	<b>Peralatan/perlengkapan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Seperangkat komputer dan alat tulis</li><li>Dokumen peraturan/regulasi terkait dumas dan informasi publik</li></ul>
<b>Peringatan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Jika SOP ini tidak berjalan akan mengakibatkan pengaduan masyarakat tidak tersalurkan dan terselesaikan dengan baik</li></ul>	<b>Pencatatan dan pendataan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Proses layanan</li><li>Laporan berkala</li></ul>

**KEMENTERIAN PERTANIAN RI**

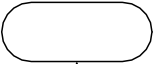
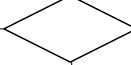

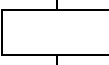
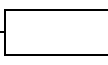
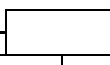
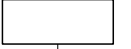
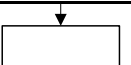

BRMP	Nomor SOP	: 082/SOP/BBPPMP/2025
BBPPMP	Tanggal Pembuatan	: 3 Juli 2025
Kelompok Kerja Sama dan Diseminasi Pertanian	Tanggal Revisi	: -
Tim Kerja Diseminasi dan Penerapan Modernisasi Pertanian		:

**SOP PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT**

## SATUAN KERJA BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN

Pengertian	: Prosedur layanan magang
Tujuan	: Terlaksananya pemberian layanan magang dengan baik
Kebijakan/Dasar Hukum	: <ul style="list-style-type: none"><li>• UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>• UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>• PP No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008</li><li>• Prepres No 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian</li><li>• Permen PAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik</li><li>• PP No. 60 tahun 2008 tentang SPIP</li><li>• Permentan No. 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementan</li><li>• Permentan No. 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT lingkup BRMP</li><li>• Kepmentan No. 649 Tahun 2-25 Tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pertanian</li></ul>
Prosedur	: <ul style="list-style-type: none"><li>• Menerima pengaduan masyarakat</li><li>• Memproses pengaduan masyarakat</li><li>• Menyampaikan konfirmasi penerimaan/penolakan</li><li>• Pemberian layanan kunjungan Agroeduwisata</li><li>• Monitoring dan evaluasi</li><li>• Mendokumentasikan layanan</li></ul>
Keterkaitan	: <ul style="list-style-type: none"><li>• SOP Pengelolaan Informasi Publik</li><li>• SOP Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik</li></ul>

No: 082/SOP/BBPPMP/2025  
**SOP PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
 BALAI BESAR PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN  
 TIM KERJA DISEMINASI DAN PENERAPAN MODERNISASI

No	Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu Baku			Ket.
		Petugas Sekretariat	Katim Diseminasi dan Penerapan	Kapoksi PKSPK	Fungsional Teknis	Ka BBPPMP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan masyarakat						surat/laporan pengaduan	30 menit	surat/laporan pengaduan	
2	Mendisposisikan pengaduan masyarakat						surat/laporan pengaduan	1 hari	berkas	
3	Menerima disposisi surat pengaduan masyarakat, melakukan klasifikasi dan verifikasi awal						berkas	15 menit	Berkas	
4	Penelaahan, tindak lanjut, dan penyelesaian rekomendasi						Berkas	2 hari	Berkas	
5	Pemberian tanggapan kepada pelapor						Berkas	1 hari	Data	
6	Monitoring dan Evaluasi penyelesaian pengaduan masyarakat						Data	1 jam	Data	
7	Mendokumentasikan penyelesaian pengaduan masyarakat						berkas	1 jam	berkas	