

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>KEMENTERIAN PERTANIAN<br/>REPUBLIK INDONESIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nomor SOP       | : 319.22/OT.210/H.2.4/10/2025                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tgl. Pembuatan  | : 31/10/2025                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tgl. Revisi     | :                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tgl. Efektif    | : 01/11/2025                                                                                                                                                             |
| <b>BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Disahkan oleh   | Kepala Loka Perakitan dan Pengujian Tanaman Aneka Umbi<br><br>NIP. 197903132009121001 |
| <b>PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN TANAMAN PANGAN</b><br><b>LOKA PERAKITAN DAN PENGUJIAN TANAMAN ANEKA UMBI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Nama SOP</b> | <b>KEGIATAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>                                                                                                                                     |
| <b>Dasar hukum :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b>                                                                                                                                           |
| 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia<br>3 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009<br>4 Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)<br>5 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 24/Permentan/OT.140/3/2011<br>6 Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 |                 | 1 Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik<br>2 Memiliki pengetahuan tentang bentuk layanan<br>3 Mampu mengoperasikan komputer dengan baik                             |
| <b>Keterkaitan :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | <b>Peralatan / Perlengkapan :</b>                                                                                                                                        |
| 1 SOP Pelayanan Publik<br>2 SOP Pelayanan PPID<br>3 SOP Pelaporan Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | 1 Komputer<br>2 Printer<br>3 Alat Tulis Menulis                                                                                                                          |
| <b>Peringatan :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b>                                                                                                                                        |
| Apabila tidak melakukan kegiatan pengaduan masyarakat maka kinerja UPT tidak tercapai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | Hasil pengaduan, laporan hasil pengaduan                                                                                                                                 |

**SOP : Kegiatan Pengaduan Masyarakat**

| No. | Uraian Kegiatan                                                                                                                                                                    | Pelaksana                                                                           |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | Mutu Baku                                                            |               |                                                           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                    | Pemohon                                                                             | Petugas Dumas                                                                     | Katimker                                                                            | Ka Loka                                                                             | Kelengkapan                                                          | Waktu         | Output                                                    |
| 1   | Pengguna jasa melakukan pengaduan dan menyerahkan materi aduan ke petugas penerima pengaduan masyarakat (Dumas)                                                                    | Mulai                                                                               |  |                                                                                     |                                                                                     | Materi aduan                                                         | 1 hari        | Materi Pengaduan                                          |
| 2   | Materi aduan dimasukkan ke kotak saran atau melalui kanal pengaduan media elektronik                                                                                               |                                                                                     |  |                                                                                     |                                                                                     | Materi aduan melalui kotak saran atau melalui kanal media elektronik |               | Materi Pengaduan melalui kotak saran atau kanal pengaduan |
| 2   | Petugas Dumas menindaklanjuti materi pengaduan dengan memverifikasi/klarifikasi/investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan                                                |                                                                                     |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                      | 1 hari        | Materi pengaduan                                          |
| 3   | laporan Pengaduan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.                                                                                                |                                                                                     |  |  |  | Laporan Pengaduan                                                    |               | Laporan Pengaduan dilengkapi bukti untuk diproses         |
| 3   | Petugas Dumas menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja                                                                                            |                                                                                     |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                      | 14 hari       | Laporan Pengaduan                                         |
| 4   | Petugas dumas akan memberitahukan kepada pelapor apabila dokumen belum lengkap untuk melengkapi materi aduan.                                                                      |   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                      | 1 hari        | Dokumen                                                   |
| 5   | Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Dumas.                                         |  |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | Materi Aduan                                                         | 30 hari kerja | Materi Pengaduan                                          |
| 6   | Pelapor melengkapi berkas aduan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja. Dalam waktu 30 hari kerja pelapor belum melengkapi berkas aduannya dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. | Selesai                                                                             |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | Proses aduan diterima/ditolak                                        | 30 hari kerja | Berkas Pengaduan                                          |