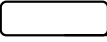
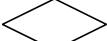
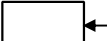
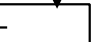


 KEMENTERIAN PERTANIAN	Nomor SOP	1.1.1.18/SOP/BRMP GTLO/05/2026
	Tanggal Pembuatan	12 Mei 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	1 Juni 2026
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN	Disahkan oleh	Kepala Balai Besar   Ardi Praptono, SP., M.Agr NIP. 197409131999031001
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN GORONTALO	Nama SOP	PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian - Peraturan Menteri Pertanian Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian	- Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer - Memahami RKA-KL - DIPA - Memahami prosedur pengajuan anggaran - Memiliki kemampuan mengolah data - Memiliki kemampuan perencanaan
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
- SOP Unit Pengelola Benih Sumber Tanaman Pangan dan Perbibitan Ayam - SOP bagian Tata Usaha - SOP Bagian Perencanaan dan Evaluasi - SOP Bagian Pengadaan Barang dan Jasa - SOP Kelompok Jabatan Fungsional - SOP Unit Instalasi Pengujian dan Penerapan Standar Instrumen Pertanian	- RKA-KL dan DIPA - PK - Proposal Kegiatan - Standar Pelayanan
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP ini tidak berjalan akan mengakibatkan buruknya kinerja BRMP Gorontalo	- Laporan - LAKIP/SAKIB

NO : 1.1.1.18/SOP/BRMP GTLO/05/2026
SOP PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN GORONTALO
SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT/PPID

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Output	Ket.
		User	Ka.Tim Layanan Penerapan	Kepala Balai Besar	Kelengkapan	Waktu		
1	Keluhan/masukan dari pelanggan/customer diterima oleh seksi Humas				Form Pengaduan, Laporan Pengaduan	30 menit	Laporan	
2	Keluhan yang diterima dicatat dalam formulir pencatatan keluhan/masukan pelanggan/customer dan ditindak lanjuti oleh seksi Humas				Form Pengaduan, Laporan Pengaduan	1 hari	Laporan	
3	Penyelidikan keluhan sampai ke akar permasalahan dilakukan oleh seksi Humas dan diawasi pelaksanaannya oleh Kepala Balai Besar				Dokumen, Laporan	1 Jam	Dokumen	
4	Rekomendasi perbaikan keluhan pelanggan diajukan oleh Seksi Humas dan dimintakan persetujuan Kepala Balai				Dokumen, Laporan	30 menit	Dokumen	
5	Tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pelanggan yang memberikan keluhan dan dimintakan tanggapan kepuasannya				Dokumen, Laporan	15 Menit	Dokumen	
6	Apabila pelanggan puas, maka keluhan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai keluhan dapat diatasi				Dokumen, Laporan	15 menit	Dokumen	
7	Catatan keluhan dan penanganannya dicatat dan disimpan oleh Seksi Humas dan digunakan sebagai materi evaluasi Balai Besar				Dokumen, Laporan	15 menit	Dokumen	
8	Pendokumentasian				Dokumen, Laporan	15 Menit	Dokumen	