



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA BESAR**

2026

**BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA BESAR
Jl. Pahlawan No. 2 Grati
(0343) 481131
KABUPATEN PASURUAN**

 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA BALAI PERAKITAN DAN PENGUJIAN RUMINANSIA BESAR	Nomor SOP	712/OT.210/H.5.4/04/2026
	Tanggal Pembuatan	17 April 2026
	Tanggal Revisi	25 Mei 2026
	Tanggal Efektif	25 Mei 2026
	Disahkan oleh	 KEPALA Dr. drh. DICKY M. DIKMAN, M.Phil. NIP 197704292006041001
LAYANAN HUMAS	Nama SOP	PENGLOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar Hukum		
1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat lingkup Kementerian Pertanian 2. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 30/PERMENTAN/OT.160/3/2007 Tentang Indikator Pelayanan Publik di Bidang Pertanian		Kualifikasi pelaksana 1. Mengetahui dan menguasai Peraturan Pemerintah tentang Pengelolaan
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
SOP PELAYANAN MASYAKARAT		1. Komputer 2. ATK 3. printer 4. Internet
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
Jika SOP tidak dilaksanakan maka pengaduan masyarakat tidak tertangani dengan baik Jika SOP Tidak dilaksanakan maka persepsi masyarakat akan menimbulkan sentimen negatif dan menurunnya trust issue di masyarakat		Daftar induk informasi terdokumentasi Pengajuan pembuatan dan perubahan dokumen

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT										
NO	URAIAN KEGIATAN	Pengguna Layanan	Petugas Layanan Dumas	Kepala Loka	Koordinator Bagian	Pelaksana	MUTU BAKU			KETERANGAN
							KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pemohon menyampaikan pengaduan secara online/offline		informasi pengaduan	5 menit	materi pengaduan					
2	Memeriksa kelengkapan data dan substansi aduan.		materi pengaduan	10 Menit	materi pengaduan lengkap/ tidak lengkap					
3	Identifikasi materi pengaduan dan menyusun rencana tindak lanjut		materi pengaduan lengkap	10 menit	Form tindak lanjut					
4	Melakukan tindak lanjut atas pengaduan		Form tindak lanjut	maks. 7 hari kerja	Hasil tindaklanjut aduan					
5	Pelaporan hasil tindak lanjut		Hasil Tindak Lanjut	1 hari	Konfirmasi					
6	menyusun laporan penyelesaian pengaduan		Konfirmasi Ka.Loka	30 menit	Laporan penanganan aduan					
7	memberikan konfirmasi kepada pemohon bahwa pengaduan telah diselesaikan		Laporan penanganan aduan	5 menit	Konfirmasi					