

 KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BRMP) KALIMANTAN TENGAH	Nomor SOP	: 12/SOP/BRMP Kalimantan Tengah/02/2026
	Tanggal Pembuatan	: 27 Februari 2026
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 27 Februari 2026
	Disahkan oleh   Agus Hasbianto, S.P., M.Si., Ph.D NIP.197808172002121004	KEPALA BRMP KALIMANTAN TENGAH,
	Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); - Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah Nomor : B-11/Kpts/Hm.130/H.12.24/01/2026 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah Tahun 2026; - Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah Nomor : B-16/Kpts/Ot.050/H.12.24/01/2026 Tentang Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah.	- Kemampuan Public Speaking - Kemampuan mengoperasikan Aplikasi - Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
• SOP kegiatan lainnya di Lingkungan BRMP Kalimantan Tengah	• PC, notebook, flashdisk, server, UPS, dll • ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
• Jika SOP ini tidak berjalan maka akan mengakibatkan Pelayanan Pengaduan dari masyarakat terganggu	Laporan berkala

**KEMENTERIAN PERTANIAN**

BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN	Nomor	:	12/SOP/BRMP Kalimantan Tengah/02/2026
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BRMP) KALIMANTAN TENGAH	Tanggal Penetapan	:	27 Februari 2026
BAGIAN TATA USAHA	Tanggal Revisi	:	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SATUAN KERJA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BRMP) KALIMANTAN TENGAH

Pengertian	:	penyampaian keluhan, saran, kritik oleh masyarakat atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/ atau pelanggaran larangan oleh pegawai di BRMP Kalimantan Tengah.
Tujuan	:	• Untuk merespon keluhan, saran, kritik yang berasal dari masyarakat. • Menyelesaikan penanganan pengaduan sesuai dengan standar dan mekanisme yang berlaku. • Membuktikan benar atau tidaknya hal yang diadukan oleh masyarakat. • Memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa laporan pengaduan yang diajukan ditangani secara efektif, efisien, cepat dan dapat di pertanggungjawabkan. • Meningkatkan kepercayaan masyarakat
Kebijakan/Dasar Hukum	:	• Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); • Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah Nomor : B-11/Kpts/Hm.130/H.12.24/01/2026 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah Tahun 2026; • Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah Nomor : B-16/Kpts/Ot.050/H.12.24/01/2026 Tentang Unit Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Tengah.
Prosedur	:	• Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima layanan. • Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BRMP Kalimantan Tengah; • Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan pengaduan melalui alamat e-mail, website dan whatsapp • Pelapor mengisi form pengaduan pada counter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku • Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan dan disampaikan kepada pimpinan. • Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor paling lama 60 (enam puluh) hari jika berkas pengaduan dinyatakan lengkap; • Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.
Keterkaitan	:	• SOP kegiatan lainnya di Lingkungan BRMP Kalimantan tengah

No. 12/SOP/BRMP Kalimantan Tengah/02/2026

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN TENGAH
TIM DISEMINASI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN**

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		PELAPOR	Petugas	KA BRMP	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu (Menit)	Output	
1.	Masyarakat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan				Laporan/dokumen/foto/video	10 menit	Hasil Laporan	
2.	Petugas penerima pengaduan				Laporan/dokumen/foto/video	10 menit	Hasil Laporan	
3.	pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan				Laporan/dokumen/foto/video	1 hari	Hasil Laporan	
4.	verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan		Tidak ya		Laporan/dokumen/foto/video	5 hari	Hasil Review dan Analisis	
5.	penyampaian kepada pimpinan				Laporan/dokumen/foto/video	1 hari	Hasil Laporan laporan	
6.	penyampaian kepada pelapor				Laporan/dokumen/foto/video	1 hari	Surat Penyampaian dan Hasil Laporan	

