KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA Badan Perakitan dan Modernisasi Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian	Nomor SOP	E.007/OT.210/H.6/10/2025
	Tgl. Pembuatan	15 Oktober 2025
	Tgl. Revisi	
	Tgl. Efektif	4 November 2025
Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian	Disahkan oleh	Kepala Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian Arif Surahman, S.Pi., M.Sc., Ph.D. NIP. 197204181998031001
	Nama SOP	**Pengaduan Masyarakat**

Dasar hukum :	**Kualifikasi Pelaksana:**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 05/Permentan/OT.140/1/2014 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Naskah Perjanjian Lingkup Kementerian Pertanian; 3. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 10 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian; 4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian	1. Memahami tugas dan fungsi Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Bioteknologi dan Sumber Daya Genetik Pertanian 2. Kompeten dalam bidang standar instrumen bioteknologi dan SDGP 3. Memahami prinsip-prinsip penyusunan laporan hasil kegiatan
Keterkaitan :	**Peralatan / Perlengkapan :**
1. SOP Pelayanan Publik	1. Sarana konsultasi online (WA Call Center) 2. Ruang pelayanan publik 3. Ruang laktasi 4. Komputer 5. Toilet 6. Kotak P3K 7. Tempat parkir 8. Jalur disabilitas 9. Kursi roda 10. Musala
Peringatan :	**Pencatatan dan Pendataan :**
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka informasi capaian kinerja tidak tersampaikan	1. Laporan pelayanan publik

SOP Pengaduan Masyarakat

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pemohon	Petugas layanan	Kepala Balai Besar	Tim Dumas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengisi formulir pengaduan					Biodata dan informasi pengaduan	1 jam	Formulir pengaduan
2	Melakukan verifikasi					Formulir pengaduan	1 hari	Formulir pengaduan terverifikasi
3	Melakukan telaah dan memberikan rekomendasi penyelesaian pengaduan					Formulir pengaduan terverifikasi	6 hari	rekomendasi tindak lanjut pengaduan
4	Mengesahkan rekomendasi penyelesaian pengaduan					rekomendasi tindak lanjut pengaduan	1 hari	rekomendasi tindak lanjut pengaduan yang disahkan
5	Menyampaikan hasil rekomendasi penyelesaian pengaduan					rekomendasi tindak lanjut pengaduan yang disahkan	1 jam	Dokumen tindak lanjut pengaduan yang disahkan

