

 KEMENTERIAN PERTANIAN BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BBRMP) RIAU	Nomor SOP	: 85/OT.210/H.12.6/01/2026
	Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2026
	Tanggal Revisi	: -
	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2026
	Disahkan oleh	 KEPALA BBRMP RIAU Dr. Agus Wahyana Anggara, S.Si., M.Si. NIP. 19740402 199903 1 001
	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 Riau NOMOR: 07/Kpts./OT.050/H.12.6/01/2026 Penetapan Tim Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Riau Tahun Anggaran 2026 - Keputusan Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Riau NOMOR: 08/Kpts./OT.050/H.12.6/01/2026 Penetapan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Riau Tahun Anggaran 2026	- Kemampuan Public Speaking - Kemampuan mengoperasikan Aplikasi - Kemampuan mengetik laporan dengan Aplikasi Office
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
SOP kegiatan lainnya di Lingkungan BBRMP Riau	- 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	:	85/OT.210/H.12.6/01/2026
BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BBRMP) RIAU	Tanggal Penetapan	:	02 Januari 2026
SUBBAGIAN TATA USAHA	Tanggal Revisi	:	-

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SATUAN KERJA BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN (BBRMP) RIAU**

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 BBRMP Riau.
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 Riau NOMOR: 07/Kpts./OT.050/H.12.6/01/2026 Penetapan Tim Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Riau Tahun Anggaran 2026 • Keputusan Kepala Kepala Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Riau NOMOR: 08/Kpts./OT.050/H.12.6/01/2026 Penetapan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Balai Besar Penerapan Modernisasi Pertanian Riau Tahun Anggaran 2026
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 BBRMP Riau; • 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 BBRMP Riau

No. 85/OT.210/H.12.6/01/2026 - SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BALAI BESAR PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN RIAU

TIM KERJA LAYANAN DAN PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		PELAPOR	Petugas	KA BBRMP	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				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	