



KEMENTERIAN PERTANIAN RI

BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

SEKRETARIAT BADAN STANDARDISASI
INSTRUMEN PERTANIAN

Nomor SOP : 891.5/OT.210/H.1/05/2023

Tgl. Pembuatan : 2 Mei 2023

Tgl. Revisi :

Tgl. Efektif : 8 Mei 2023

Disahkan oleh : Sekretaris Badan,

Dr. Ir. Haris Syahbuddin, DEA
NIP 196804151992031001

Nama SOP **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI LAPOR**

Dasar Hukum:

1. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
3. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah
4. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah
5. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian
6. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 278 Tahun 2023 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja Pada Kelompok Jabatan Fungsional Lingkup Kementerian Pertanian

Kualifikasi Pelaksana:

1. Memahami peraturan terkait standar operasional prosedur
2. Memiliki kemampuan analisis tingkat sedang
3. Memiliki kemampuan komputer tingkat sedang
4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik

Keterkaitan:

1. SOP Updating Informasi Website dan Media Sosial terkait Isu Strategis
2. SOP Tanggapan atas Pertanyaan Publik dan Media

Peralatan / perlengkapan:

1. Komputer/Laptop/Handphone
2. Jaringan internet
3. Printer
4. Dokumen/Data

Peringatan:

Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pengaduan masyarakat tidak dapat dikelola dengan baik

Pencatatan dan Pendataan:

1. Mencatat pertanyaan yang masuk
2. Mencatat tanggapan sebagai data

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR

NO	AKTIVITAS	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Badan	Sesba	Admin BSIP	Admin Kementan	Pelapor	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan dilaporkan melalui aplikasi lapor.go.id					mulai	Komputer		laporan aduan	
2	Pengaduan diterima dan dikonfirmasi oleh admin LAPOR! Tingkat Kementerian				[]		Komputer, laporan aduan	3 hari	laporan rekapitulasi pertanyaan, konsep jawaban, nota dinas	
3	Pengaduan diterima dan didisposisi ke unit terkait				[]		Komputer	1 hari	laporan rekapitulasi pertanyaan, konsep jawaban, nota dinas	
4	Melakukan analisis aduan			[]			Komputer	120 menit	laporan rekapitulasi pertanyaan, konsep jawaban, nota dinas	
5	Sekretaris Badan menentukan langkah tindak lanjut		[]				Komputer	60 menit	konsep nota dinas, konsep surat kepada UK/UPT	
6	Kepala Badan membentuk Tim untuk menangani aduan	[]					Komputer	3 hari	konsep nota dinas, konsep surat kepada UK/UPT	
7	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada admin LAPOR! Tingkat Kementerian			[]	[]		Komputer	30 menit	jawaban pertanyaan	
8	Menginformasikan tindak lanjut aduan kepada pelapor melalui aplikasi lapor.go.id					selesai	Komputer	30 menit	informasi tindak lanjut	