

NO : 66/SOP/BRMP GTLO/06/2025
SOP PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN GORONTALO
SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT/PPID

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Output	Ket.
		User	Sub Koord. KSPP	Kepala Balai	Kelengkapan	Waktu		
1	Keluhan/masukan dari pelanggan/customer diterima oleh seksi Humas				Form Pengaduan, Laporan Pengaduan	30 menit	Laporan	
2	Keluhan yang diterima dicatat dalam formulir pencatatan keluhan/masukan pelanggan/customer dan ditindak lanjuti oleh seksi Humas				Form Pengaduan, Laporan Pengaduan	1 hari	Laporan	
3	Penyelidikan keluhan sampai ke akar permasalahan dilakukan oleh seksi Humas dan diawasi pelaksanaannya oleh Kepala Balai				Dokumen, Laporan	1 Jam	Dokumen	
4	Rekomendasi perbaikan keluhan pelanggan diajukan oleh Seksi Humas dan dimintakan persetujuan Kepala Balai				Dokumen, Laporan	30 menit	Dokumen	
5	Tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah disetujui dan dilaksanakan diinformasikan kepada pelanggan yang memberikan keluhan dan dimintakan tanggapan kepuasannya				Dokumen, Laporan	15 Menit	Dokumen	
6	Apabila pelanggan puas, maka keluhan ditutup. Jika belum puas, diambil tindakan lanjutan sampai keluhan dapat diatasi				Dokumen, Laporan	15 menit	Dokumen	
7	Catatan keluhan dan penanganannya dicatat dan disimpan oleh Seksi Humas dan digunakan sebagai materi evaluasi Balai				Dokumen, Laporan	15 menit	Dokumen	
8	Pendokumentasian				Dokumen, Laporan	15 Menit	Dokumen	