



**KEPUTUSAN**  
**KEPALA BALAI PENERAPAN STANDAR MODERNISASI**  
**KALIMANTAN SELATAN**  
**Nomor: 081 /Kpts/PW.300/H.12.26/07/2025**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT  
PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN  
TAHUN 2025**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN  
KALIMANTAN SELATAN**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, penyelenggaraan pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik agar dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan, perlu membentuk Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan tentang Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32/Permentan/OT.140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pertanian;

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2024 tentang Kementerian Pertanian;
8. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tanggal 27 Maret 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian.

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

- Pertama : Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan.
- Kedua : Membentuk Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan seperti terlampir dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.
- Ketiga : Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan mempunyai tugas sebagai berikut:
- 1) Pengawas bertugas menyelenggarakan pengawasan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan public;
  - 2) Pengarah bertugas memberikan arahan kebijakan dalam pelaksanaan dan pengendalian pengaduan pelayanan public;
  - 3) Penanggungjawab:
    - a) Bertanggungjawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat;
    - b) Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Pimpinan.
  - 4) Ketua:
    - a) Merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan aspirasi dan/atau pengaduan layanan publik;
    - b) Menerima laporan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR dan situs web [www.kalsel.brmp.pertanian.go.id](http://www.kalsel.brmp.pertanian.go.id);
    - c) Menanggapi aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik;

- d) Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja tim pengelola pengaduan berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
  - e) Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada Pimpinan.
- 5) Sekretaris:
- a) Menyiapkan rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat secara berkala;
  - b) Menyiapkan survey kepuasaan masyarakat secara berkala;
  - c) Menyiapkan SOP Pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi LAPOR dan situs web [www.kalsel.brmp.pertanian.go.id](http://www.kalsel.brmp.pertanian.go.id);
  - d) Menyampaikan laporan secara berkala hasil pelaksanaan tugas ini kepada ketua.
- 6) Admin
- a) Menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR dan situs web [www.kalsel.brmp.pertanian.go.id](http://www.kalsel.brmp.pertanian.go.id);
  - b) Menyalurkan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik kepada pejabat penghubung pada unit organisasi/unit kerja pusat berdasarkan kategori pengaduan;
  - c) Melakukan pemantauan atas penanganan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik pada unit organisasi/unit kerja pusat;
  - d) Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional SP4N LAPOR untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangan;
  - e) Melakukan konsolidasi hasil evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang diterima, penyebab, serta penyelesaian; dan
  - f) Menyiapkan dan menyusun rekapitulasi pengelolaan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik secara berkala.
- 7) Pejabat Penghubung
- a) Menerima aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik yang disampaikan melalui SP4N LAPOR dan/atau situs web [www.kalsel.brmp.pertanian.go.id](http://www.kalsel.brmp.pertanian.go.id) dan diteruskan oleh Admin;
  - b) Memberikan informasi pengaduan kepada pimpinan unit organisasi/unit kerja untuk ditindaklanjuti;
  - c) Berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung atau unit organisasi/unit kerja terkait untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
  - d) Menyiapkan konsep tanggapan pengaduan berdasarkan hasil koordinasi;

- e) Menjawab tanggapan kepada pelapor melalui SP4N LAPOR dan atau situs web pengaduan [www.kalsel.brmp.pertanian.go.id](http://www.kalsel.brmp.pertanian.go.id);
  - f) Melakukan evaluasi pengelolaan aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis aspirasi dan/atau pengaduan yang diterima, penyebab, serta penyelesaian terhadap aspirasi dan/atau pengaduan pelayanan publik; dan
  - g) Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan satuan kerja/unit organisasi.
- Keempat : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat diberi wewenang untuk melakukan koordinasi dengan bidang lain di dalam Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan dalam rangka pengelolaan dan pelayanan pengaduan pelayanan publik nasional dan atau aspirasi pengaduan online rakyat.
- Kelima : Segala biaya sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan.

Ditetapkan di : Banjarbaru  
Pada tanggal : 1 Juli 2025



Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Kepala Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
2. Kepala Balai Besar Pengembangan dan Penerapan Modernisasi Pertanian;
3. Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan;
4. Yang Bersangkutan.

Lampiran I : Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan  
Nomor : /Kpts/PW.300/H.12.26/07/2025  
Tanggal : 1 Juli 2025

**TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL  
DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN  
TAHUN 2025**

No	Nama	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Dr. Ahmad Subhan, M.Sc 197004241994031003	Kepala Balai	Penanggungjawab dan Pengarah
2	Abdul Sabur, MP. 197206012003121002	Ketua Tim Kerja Layanan Kerjasama dan Diseminasi Modernisasi Pertanian	Ketua
3	Awanis, STP., M.Si. 199109102019022002	Ketua Tim Kerja Program, Evaluasi dan Penerapan Modernisasi Pertanian	Sekretaris

**ADMIN**

No	Nama	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ida Faridatul Alawiyah, SST. 199610102019022001	Pejabat Pembuat Komitmen	Anggota
2	Fiqy Hilmawan, S.Pt., M.Si. 198807022019021001	Analis Standardisasi	Anggota

**PEJABAT PENGHUBUNG**

No	Nama	Jabatan	Kedudukan dalam Tim
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Muhammad Syarif, SST., MP. 198411272015031001	Kepala Subbagian Tata Usaha	Anggota
2	Eko Sutiyoso, SAP. 197003221994031004	Pustakawan	Anggota
3	Harun Kurniawan, S.Pt., M.Si. 198303172011011015	Penyuluhan Pertanian	Anggota



Lampiran II : Keputusan Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan

Nomor : /Kpts/PW.300/H.12.26/01/2025

Tanggal : 1 Juli 2025

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT**

 <p><b>BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN</b></p>	Nomor SOP	/SOP/HM.130/H.12.26/01/2025
	Tanggal Pembuatan	1 Juli 2025
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	1 Juli 2025
	Disahkan Oleh	Kepala Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Kalimantan Selatan, Dr. Ahmad Subhan, M.Sc
<b>Dasar Hukum:</b>	<b>Nama SOP</b>	<b>Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR</b> Kualifikasi Pelaksanaan
1. Undang-undang 25 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi 4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	1. Pendidikan S1, D3 2. Pengetahuan: Bidang Pengawasan, Bidang Pelayanan Publik dan Informatika, Bidang Kehumasan	
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan, Perlengkapan:</b>	
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR	1. Komputer/Laptop/Notebook 2. Koneksi Jaringan, Akses Internet 3. Alat Tulis Kantor	
<b>Peringatan:</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b>	
1. Pengaduan Laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti. 2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapai.	Semua pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual	

**ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN KALIMANTAN SELATAN**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Admin Nasional	Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	Menerima Pengaduan Dari Masyarakat melalui website lapor.go.id					Sistem dan Jaringan Internet	10 Menit	Laporan Pengaduan yang Masuk	
2	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan Kepada Admin Instansi					Sistem, jaringan Internet dan PC	1 hari	Disposisi Laporan	
3	Verifikasi dan Identifikasi Laporan, Jika Bukan Kewenangan Maka Laporan Dikembalikan Kepada Admin Nasional					Sistem, jaringan Internet dan PC	1 hari	Laporan	
4	Disposisi Laporan Kepada Pejabat Penghubung					Sistem, jaringan Internet dan PC	1 Jam	Disposisi	
5	Menerima dan Meneruskan Pengaduan ke Unit Kerja Berdasarkan jenis pengaduan					Kajian dan Laporan	2 Jam	Laporan Pengaduan	
6	Memberikan Tanggapan/Jawaban Terhadap Laporan (Aduan Masyarakat)					Laporan Hasil Tindak Lanjut (TL)	1 Jam	Laporan yang di Tindaklanjuti	Tanggapan dari unit kerja dapat diintervensi oleh admin instansi jika tanggapan dianggap belum menjawab laporan aduan masyarakat
7	Laporan selesai dan pecacatan jejak tindak lanjut					laporan	1 Jam	Laporan	Merekam aktivitas bersama instansi terkait untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator

