



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN DAN PELAYANAN GAS PiMoLuLo.COM
Gerbang Aplikasi Sistem Pertanian Modern & Lengkap untuk Layanan Optimal
BRMP SULAWESI TENGGARA
KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA

I. IDENTITAS SOP

Komponen	Keterangan
Nama SOP	SOP Pengelolaan dan Pelayanan GAS PiMoLuLo.com
Unit Kerja	BRMP Sulawesi Tenggara
Jenis Pelayanan	Pelayanan Informasi, Digital dan Layanan Publik Pertanian
Media Pelayanan	GAS PiMoLuLo.com
Sifat Pelayanan	Online/Digital
Pengguna Layanan	Petani, penyuluh, pelajar, mahasiswa, akademisi, instansi, pelaku usaha, dan masyarakat umum
Penanggung Jawab	Kepala BRMP Sulawesi Tenggara
Pengelola	Tim Pengelola GAS PiMoLuLo

II. DASAR PEMBENTUKAN

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dan pelayanan publik.

3. Kebijakan Kementerian Pertanian mengenai modernisasi pertanian dan transformasi digital.
4. Tugas dan fungsi BRMP Sulawesi Tenggara dalam penerapan modernisasi pertanian.
5. Petunjuk Teknis Gerbang Aplikasi Sistem Pertanian Modern & Lengkap untuk Layanan Optimal (GAS PiMoLuLo).

GAS PiMoLuLo dikembangkan sebagai sistem informasi dan aplikasi layanan digital pertanian modern berbasis online untuk mendukung stakeholders serta meningkatkan kualitas pelayanan publik BRMP Sulawesi Tenggara.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

SOP ini menjadi pedoman bagi seluruh pengelola dalam mengoperasikan, mengelola, memperbarui, memverifikasi, dan memberikan pelayanan melalui GAS PiMoLuLo.com secara tertib, transparan, responsif, informatif, dan akuntabel.

2. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk:

- a. memastikan pengelolaan GAS PiMoLuLo berjalan secara terstruktur;
- b. memberikan standar pelayanan digital kepada masyarakat;
- c. memastikan setiap permohonan layanan diproses secara tertib;
- d. menjamin informasi yang dipublikasikan akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- e. meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan kepada stakeholders;
- f. menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan dan umpan balik masyarakat;
- g. mendukung pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRMP Sulawesi Tenggara.

Implementasi GAS PiMoLuLo diharapkan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperoleh umpan balik konstruktif dari stakeholders.

IV. RUANG LINGKUP

SOP ini mencakup:

1. pengelolaan website GAS PiMoLuLo.com;

2. pengelolaan informasi dan konten;
 3. penerimaan permohonan layanan;
 4. verifikasi permohonan;
 5. disposisi dan koordinasi internal;
 6. pelaksanaan layanan;
 7. penyampaian hasil layanan;
 8. pengelolaan dokumentasi;
 9. pengelolaan pengaduan dan aspirasi;
 10. pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
 11. pemantauan dan evaluasi;
 12. pemeliharaan dan pengamanan sistem.
-

V. PENGERTIAN

1. GAS PiMoLuLo

GAS PiMoLuLo adalah **Gerbang Aplikasi Sistem Pertanian Modern & Lengkap untuk Layanan Optimal**, yaitu platform digital yang dirancang sebagai sarana integrasi informasi dan layanan pertanian modern.

2. Pengelola

Tim atau personel yang ditetapkan oleh BRMP Sulawesi Tenggara untuk mengelola operasional GAS PiMoLuLo.

3. Admin

Petugas yang mempunyai kewenangan mengelola akun, data, konten, permohonan, dan administrasi sistem sesuai kewenangannya.

4. Pengguna Layanan

Masyarakat atau stakeholders yang menggunakan informasi maupun layanan GAS PiMoLuLo.

5. Permohonan Layanan

Pengajuan layanan yang disampaikan pengguna melalui fitur pelayanan GAS PiMoLuLo.

6. Verifikasi

Proses pemeriksaan kelengkapan, kebenaran, dan kesesuaian data atau dokumen yang disampaikan pengguna.

VI. PRINSIP PELAYANAN

Pengelolaan GAS PiMoLuLo dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. **Berorientasi pelayanan;**
2. **Transparan;**
3. **Akuntabel;**
4. **Responsif;**
5. **Informatif;**
6. **Profesional;**
7. **Efektif dan efisien;**
8. **Mudah diakses;**
9. **Non-diskriminatif;**
10. **Terintegrasi;**
11. **Aman dan bertanggung jawab.**

Prinsip tersebut sejalan dengan kebutuhan pelayanan publik yang efisien, efektif, profesional, dan akuntabel serta nilai ASN BerAKHLAK.

VII. STRUKTUR PENGELOLAAN

Pengelolaan GAS PiMoLuLo sekurang-kurangnya melibatkan:

1. Penanggung Jawab

Kepala BRMP Sulawesi Tenggara

Bertugas:

- memberikan arahan dan kebijakan pengelolaan;
- menetapkan penanggung jawab/pengelola;
- melakukan pengawasan;
- memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan.

2. Koordinator Pengelola

Bertugas:

- mengoordinasikan operasional GAS PiMoLuLo;
- memastikan setiap layanan ditindaklanjuti;
- melakukan monitoring;
- menyusun laporan pengelolaan.

3. Admin Website

Bertugas:

- mengelola akun dan akses sistem;
- mengunggah dan memperbarui informasi;
- melakukan pemeriksaan awal permohonan;
- mengelola data layanan;
- melakukan dokumentasi digital.

4. Petugas/Tim Teknis

Bertugas:

- memberikan tanggapan teknis;
- melakukan verifikasi substansi;
- memberikan layanan konsultasi;
- menyiapkan narasumber atau tenaga teknis;
- menindaklanjuti kebutuhan pengguna sesuai bidangnya.

5. Petugas Monitoring dan Evaluasi

Bertugas:

- memantau kinerja layanan;
 - mengolah data layanan;
 - memantau pengaduan dan umpan balik;
 - mengevaluasi hasil SKM;
 - menyusun rekomendasi perbaikan.
-

VIII. STANDAR OPERASIONAL PENGELOLAAN WEBSITE

A. Pengelolaan Konten

Prosedur

1. Unit kerja/pegawai menyampaikan bahan informasi kepada admin.
2. Admin melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan bahan.
3. Materi diverifikasi oleh pejabat/petugas yang berwenang.
4. Admin melakukan penyuntingan format sesuai standar website.
5. Materi diunggah ke GAS PiMoLuLo.com.
6. Admin melakukan pemeriksaan tampilan setelah publikasi.
7. Konten dicatat dalam daftar monitoring konten.

Konten yang dapat dikelola

- berita;
- artikel pertanian;
- informasi teknologi;
- informasi kegiatan;
- publikasi;
- dokumentasi;
- informasi layanan;
- profil BRMP;
- informasi inovasi;
- informasi agenda dan pengumuman.

IX. SOP PELAYANAN GAS PiMoLuLo

A. Alur Umum Pelayanan

Pengguna mengakses website → memilih layanan → mengisi formulir → mengunggah dokumen → permohonan diterima → verifikasi → koordinasi/disposisi → pelayanan → hasil layanan → dokumentasi → evaluasi

Tahapan

1. Akses Layanan

Pengguna membuka GAS PiMoLuLo.com dan memilih jenis layanan yang diperlukan.

2. Pengisian Permohonan

Pengguna mengisi data secara lengkap dan benar sesuai formulir layanan.

3. Upload Dokumen

Pengguna mengunggah dokumen persyaratan apabila layanan memerlukannya.

4. Pemeriksaan Admin

Admin memeriksa:

- identitas pemohon;
- kelengkapan formulir;
- kelengkapan dokumen;
- kesesuaian permohonan;
- kejelasan kebutuhan layanan.

5. Verifikasi

Permohonan yang lengkap diteruskan kepada petugas/unit teknis terkait.

6. Pelaksanaan

Petugas memberikan layanan sesuai jenis permohonan.

7. Penyampaian Hasil

Hasil layanan disampaikan melalui media komunikasi yang tersedia pada sistem.

8. Dokumentasi

Seluruh proses dan hasil pelayanan didokumentasikan sebagai bahan monitoring dan evaluasi.

X. SOP MASING-MASING LAYANAN

1. PERBENIHAN/PEMBIBITAN

Layanan ini menyediakan informasi dan akses terkait benih/bibit unggul, termasuk benih padi, jagung, dan DOC Ayam KUB. Fitur juga menyediakan informasi harga, stok, serta fasilitas pengajuan proposal/surat permohonan.

Prosedur

1. Pengguna memilih menu Perbenihan/Pembibitan.
 2. Pengguna melihat katalog dan informasi ketersediaan.
 3. Pengguna mengisi permohonan.
 4. Pengguna mengunggah proposal/surat permohonan.
 5. Admin memeriksa kelengkapan dokumen.
 6. Permohonan diteruskan kepada petugas terkait.
 7. Petugas melakukan verifikasi.
 8. Petugas memberikan informasi tindak lanjut.
 9. Permohonan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.
 10. Hasil pelayanan dicatat dan didokumentasikan.
-

2. AYO KE TAMAN AGROMODERN

Layanan ini digunakan untuk pendaftaran kunjungan dan edukasi berbasis agrowisata modern. Pengguna dapat melakukan pendaftaran kunjungan secara online dengan mengunggah proposal permohonan.

Prosedur

1. Pemohon memilih layanan Ayo ke Taman Agromodern.
 2. Pemohon mengisi data kunjungan.
 3. Pemohon mengunggah proposal.
 4. Admin melakukan pemeriksaan.
 5. Petugas melakukan verifikasi.
 6. Pengelola menentukan tindak lanjut dan jadwal.
 7. Konfirmasi diberikan kepada pemohon.
 8. Kunjungan dilaksanakan sesuai jadwal.
 9. Kegiatan didokumentasikan.
 10. Data kunjungan direkap untuk pelaporan.
-

3. PERMINTAAN NARASUMBER

Layanan ini digunakan untuk permohonan narasumber, kepakaran, atau pendampingan teknis.

Prosedur

1. Pemohon mengakses menu Permintaan Narasumber.
2. Pemohon mengisi formulir.
3. Pemohon mengunggah proposal.
4. Admin memeriksa kelengkapan.
5. Permohonan diteruskan kepada koordinator/pimpinan.
6. Dilakukan identifikasi kebutuhan narasumber.
7. Ditentukan narasumber yang sesuai.
8. Pemohon menerima konfirmasi.
9. Kegiatan dilaksanakan.
10. Dokumentasi kegiatan disimpan sebagai arsip.

4. AYO KE PERPUSTAKAAN

Layanan perpustakaan menyediakan akses literatur, jurnal, publikasi, buku petunjuk teknis, dan modul pertanian. Pengguna dapat membaca secara online maupun mengunduh dokumen digital.

Prosedur Pengelolaan

1. Admin mengidentifikasi bahan pustaka yang dapat dipublikasikan.
2. Bahan diperiksa status dan kelayakan publikasinya.
3. Metadata dokumen dimasukkan ke sistem.
4. Dokumen digital diunggah.
5. Admin memeriksa fungsi baca/unduh.
6. Dokumen dipublikasikan.
7. Koleksi diperbarui secara berkala.

5. MAGANG/PKL AGRO MILENIAL

Layanan ini digunakan untuk pendaftaran kegiatan magang/PKL bagi siswa, mahasiswa, dan akademisi. Pendaftaran dilakukan secara terpadu dengan fasilitas unggah proposal.

Prosedur

1. Pemohon mengakses menu Magang/PKL.
 2. Pemohon mengisi identitas dan informasi kegiatan.
 3. Pemohon mengunggah proposal.
 4. Admin melakukan pemeriksaan kelengkapan.
 5. Permohonan diteruskan kepada unit/petugas terkait.
 6. Dilakukan verifikasi dan penilaian kebutuhan.
 7. Hasil permohonan ditetapkan sesuai kewenangan.
 8. Pemohon menerima informasi hasil.
 9. Pelaksanaan magang/PKL dilakukan sesuai jadwal.
 10. Kegiatan didokumentasikan dan dievaluasi.
-

6. INTERAKTIF BARENG STAKEHOLDERS (InBaSt)

InBaSt merupakan ruang diskusi dan kolaborasi antara balai, petani, akademisi, dan pelaku usaha pertanian. Fungsinya antara lain konsultasi publik, klinik tanaman, aspirasi/masukan lapangan, dan jejaring kerja sama bisnis pertanian.

Prosedur

1. Pengguna menyampaikan pertanyaan, konsultasi, atau aspirasi.
 2. Admin menerima dan mencatat permintaan.
 3. Admin mengelompokkan berdasarkan jenis kebutuhan.
 4. Permintaan diteruskan kepada petugas yang kompeten.
 5. Petugas memberikan tanggapan.
 6. Apabila diperlukan, dilakukan koordinasi lanjutan.
 7. Hasil konsultasi dicatat.
 8. Masukan strategis direkap sebagai bahan evaluasi pelayanan.
-

XI. PENGELOLAAN GO PERTANIAN MODERN

Menu Go Pertanian Modern menjadi pusat informasi dan edukasi terkait perkembangan teknologi, mekanisasi, smart farming, pedoman budidaya modern, serta kebijakan dan tren teknologi pertanian.

Prosedur Pengelolaan Informasi

1. Bahan informasi diperoleh dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan.
 2. Materi diperiksa oleh petugas terkait.
 3. Materi disunting agar mudah dipahami masyarakat.
 4. Admin mengunggah materi.
 5. Informasi diperiksa sebelum dan sesudah publikasi.
 6. Materi diperbarui apabila terdapat informasi terbaru.
-

XII. PENGELOLAAN OVERVIEW BRMP SULTRA

Menu Overview BRMP Sultra menyajikan informasi mengenai visi, misi, fungsi, peran strategis, profil kelembagaan, capaian, struktur organisasi, dan arah kebijakan operasional balai.

Pengelola wajib memastikan informasi kelembagaan selalu sesuai dengan kondisi dan kebijakan terbaru.

XIII. PENGELOLAAN SHOW WINDOWS IP2MP

Show Windows IP2MP digunakan sebagai etalase digital untuk menampilkan inovasi, hasil rekayasa, varietas unggul, demplot, alsintan, dan inovasi teknologi terapan.

Prosedur

1. Tim teknis mengirimkan bahan inovasi.
 2. Admin memeriksa kelengkapan data dan dokumentasi.
 3. Informasi diverifikasi oleh unit teknis.
 4. Materi diformat untuk website.
 5. Materi dipublikasikan.
 6. Dokumentasi diperbarui sesuai perkembangan inovasi.
-

XIV. PENGELOLAAN PENGADUAN DAN ASPIRASI

Setiap pengaduan atau aspirasi yang diterima melalui GAS PiMoLuLo wajib:

1. diterima dan dicatat;
2. diverifikasi;
3. dikategorikan berdasarkan substansi;
4. diteruskan kepada petugas/unit terkait;
5. ditindaklanjuti;
6. diberikan tanggapan kepada pengguna;
7. didokumentasikan;
8. direkap untuk bahan evaluasi.

Pengaduan yang memerlukan keputusan pimpinan harus diteruskan kepada pejabat yang berwenang.

XV. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

GAS PiMoLuLo mengintegrasikan fitur **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan memperoleh umpan balik dari pengguna.

Prosedur

1. Pengguna menerima/menemukan fasilitas SKM.
2. Pengguna mengisi instrumen survei.
3. Data survei tersimpan dalam sistem.
4. Petugas melakukan rekapitulasi.
5. Data dianalisis secara berkala.
6. Hasil evaluasi dilaporkan kepada pimpinan.
7. Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun.
8. Hasil evaluasi menjadi bahan peningkatan kualitas layanan.

XVI. PENGELOLAAN DATA DAN KEAMANAN

Pengelola wajib:

1. menjaga kerahasiaan akun administrator;

2. menggunakan akun sesuai kewenangan;
3. tidak memberikan password kepada pihak yang tidak berwenang;
4. melakukan pencadangan data secara berkala;
5. memastikan dokumen pengguna hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan;
6. melakukan pembaruan sistem sesuai kebutuhan;
7. segera melaporkan gangguan keamanan kepada penanggung jawab;
8. membatasi akses data berdasarkan tugas dan kewenangan.

XVII. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dilakukan secara berkala terhadap:

1. jumlah pengguna;
2. jumlah permohonan layanan;
3. jenis layanan yang paling banyak digunakan;
4. status penyelesaian permohonan;
5. waktu penyelesaian;
6. jumlah pengaduan;
7. tingkat kepuasan masyarakat;
8. kualitas dan keterbaruan konten;
9. gangguan sistem;
10. tindak lanjut hasil evaluasi.

Hasil monitoring menjadi dasar perbaikan dan pengembangan GAS PiMoLuLo.

XVIII. INDIKATOR KINERJA PELAYANAN

Indikator yang dapat digunakan antara lain:

No. Indikator	Target
1 Permohonan diterima dan tercatat	100%

2	Permohonan diverifikasi	100%
3	Informasi layanan diperbarui	Berkala
4	Pengaduan ditindaklanjuti	100%
5	Data layanan terdokumentasi	100%
6	Pelaksanaan SKM	Berkala
7	Evaluasi layanan	Berkala
8	Backup data	Berkala

Catatan: target waktu penyelesaian masing-masing layanan perlu ditetapkan lebih lanjut melalui Standar Pelayanan/ketentuan internal BRMP Sulawesi Tenggara.

XIX. DOKUMENTASI DAN PELAPORAN

Pengelola wajib menyusun dokumentasi sekurang-kurangnya berupa:

1. rekap permohonan layanan;
2. rekap penyelesaian layanan;
3. daftar pengaduan dan tindak lanjut;
4. dokumentasi kegiatan;
5. data pengguna layanan;
6. data SKM;
7. laporan pengelolaan konten;
8. laporan gangguan sistem;
9. laporan monitoring dan evaluasi.

Pelaporan disampaikan kepada pimpinan sesuai periode yang ditetapkan.

XX. ALUR KERJA RINGKAS

PENGUNA

↓

Mengakses GAS PiMoLuLo.com

↓

Memilih layanan

↓

Mengisi formulir



Upload dokumen (jika diperlukan)



ADMIN

Pemeriksaan kelengkapan



VERIFIKASI



UNIT/PETUGAS TEKNIS

Tindak lanjut layanan



HASIL LAYANAN



Notifikasi/konfirmasi kepada pengguna



DOKUMENTASI



SKM / UMPAN BALIK



MONITORING & EVALUASI



PERBAIKAN LAYANAN

XXI. HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA

Hak Pengguna

Pengguna berhak:

1. memperoleh informasi layanan;
2. mendapatkan pelayanan secara adil;
3. memperoleh informasi mengenai status permohonan;
4. memberikan kritik, saran, dan pengaduan;
5. mendapatkan pelayanan sesuai ketentuan.

Kewajiban Pengguna

Pengguna wajib:

1. memberikan data yang benar;

2. mengunggah dokumen yang sah dan sesuai;
 3. mengikuti prosedur layanan;
 4. menggunakan layanan secara bertanggung jawab;
 5. tidak menyalahgunakan fasilitas GAS PiMoLuLo.
-

XXII. PENANGANAN GANGGUAN SISTEM

Apabila terjadi gangguan:

1. pengguna/admin mencatat jenis gangguan;
 2. admin melakukan pemeriksaan awal;
 3. gangguan teknis diteruskan kepada pengelola teknologi informasi;
 4. dilakukan perbaikan;
 5. status gangguan dicatat;
 6. apabila gangguan menyebabkan layanan terhenti, pengguna diberikan informasi;
 7. setelah sistem normal, layanan dilanjutkan;
 8. gangguan dicatat sebagai bahan evaluasi.
-

XXIII. KETENTUAN PENUTUP

SOP ini menjadi pedoman bagi pengelola GAS PiMoLuLo.com dalam memberikan layanan digital kepada masyarakat dan stakeholders BRMP Sulawesi Tenggara.

GAS PiMoLuLo dikembangkan dengan semangat filosofi **Lulo**, yaitu kebersamaan, persaudaraan, persatuan, keharmonisan, dan kesetaraan. Filosofi tersebut diterapkan sebagai semangat untuk menghubungkan petani, penyuluh, akademisi, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan dalam mendukung pertanian modern Sulawesi Tenggara.

Tagline:

“Responsif & Informatif untuk Pertanian Modern”

SOP ini dapat ditinjau dan disempurnakan secara berkala sesuai perkembangan sistem, kebutuhan pengguna, kebijakan organisasi, serta ketentuan peraturan perundang-undangan.



Kepala Balai,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a horizontal line and a small flourish.

Budi Darma Putra, SE, MM

NIP. 19820520 200910 1

001