



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI BENGKULU**

**TIM DISEMINASI STATISTIK**

**Kepala BPS Provinsi Bengkulu**

**Ir. Win Rizal, M.E.  
NIP 196608251988021001**

Nomor SOP	SOP-1-107/17000/2025
Tanggal Pembuatan	24 Februari 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	25 Februari 2025
Disahkan Oleh	<b>Kepala BPS Provinsi Bengkulu</b>
Nama SOP	<b>Layanan Pengaduan</b>

**Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
4. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik
5. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;
6. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota.

**Kualifikasi Pelaksana**

1. Memiliki pengalaman bekerja minimal 2 tahun.
2. Memahami tugas pokok dan prosedur pelayanan pengaduan.
3. Pendidikan serendah-rendahnya SMA sederajat.

**Keterkaitan**

1. Seluruh SOP dilingkungan BPS Provinsi Bengkulu

**Peralatan/Perlengkapan**

1. Komputer Lengkap
2. Alat Tulis Kantor
3. Jaringan Internet

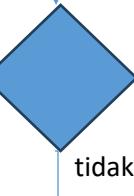
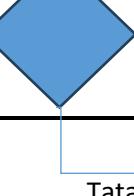
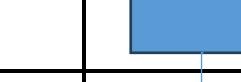
**Peringatan**

Hambatan dapat saja terjadi :

1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan berdampak pada inefisiensi pelaksanaan tugas.
2. Jika SOP ini dilaksanakan berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan

**Pencatatan dan Pendataan**



Uraian Prosedur		Pelaksana				Mutu Buku			Ket
		Pengguna Layanan	Resepsionis	Petugas Layanan	Sarana Pelayanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna layanan membutuhkan layanan pengaduan								
2	Pengguna layanan menentukan media layanan yang akan digunakan, apakah layanan online atau tidak  Jika ia, maka pengguna layanan mengakses sarana pengaduan online  Jika tidak, maka pengguna layanan datang langsung ke layanan pengaduan BPS Provinsi Bengkulu dengan menemui resepsionis		Ya						Sarana pengaduan online yang digunakan adalah: LAPOR (lapor.go.id); Website PPID (ppid.bps.go.id pilih wilayah Provinsi Bengkulu); LEMPUK (s.bps.go.id/Lempuk1700); SMS/WA (085174471700); Email (ppid1700@bps.go.id)  Waktu layanan : Senin-Kamis (08.00-15.30 WIB), Jumat (08.00-16.00 WIB). Untuk layanan diluar jam/hari kerja, tetap dilayani dengan membuat janji terlebih dahulu minimal 1 jam/hari sebelumnya
3	Resepsionis mengarahkan pengguna layanan untuk registrasi					Biodata, email	10 menit		
4	Resepsionis mengarahkan pengguna layanan untuk memilih sarana pengaduan yang di inginkan		Kotak Pengaduan						Sarana pengaduan yang tersedia adalah kotak pengaduan atau layanan pengaduan tatap muka
5	Petugas layanan menerima pengaduan yang diberikan oleh pengguna layanan.	Tatap muka					1 jam		
	Pengguna layanan menyampaikan pengaduan pada sarana yang dipilih					Biodata, email	30 menit		
6	Petugas layanan melakukan telaah terhadap pengaduan yang masuk						10 hari kerja	Tindak lanjut pengaduan	Untuk pengaduan yang membutuhkan tindaklanjut dari pimpinan, maka pengaduan akan diproses lebih lanjut maksimal 10 hari kerja
7	Petugas pelayanan menyampaikan hasil tindaklanjut dari pengaduan yang disampaikan kepada pengguna layanan								
8	Pengguna layanan memberikan penilaian/rating dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan dan menutup transaksi / percakapan						10 menit	Penilaian/rating	

