




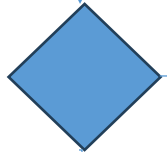

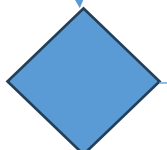





**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU**

TIM DISEMINASI STATISTIK

Nomor SOP	SOP-1-107/17000/2025
Tanggal Pembuatan	24 Februari 2025
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pengesahan	25 Februari 2025
Disahkan Oleh	Kepala BPS Provinsi Bengkulu Ir. Win Rizal, M.E. NIP 196608251988021001
Nama SOP	Layanan Pengaduan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">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 Statistik5. 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.	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengalaman bekerja minimal 2 tahun.2. Memahami tugas pokok dan prosedur pelayanan pengaduan.3. Pendidikan serendah-rendahnya SMA sederajat.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. Seluruh SOP dilingkungan BPS Provinsi Bengkulu	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer Lengkap2. Alat Tulis Kantor3. Jaringan Internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<p>Hambatan dapat saja terjadi :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan berdampak pada inefisiensi pelaksanaan tugas.2. Jika SOP ini dilaksanakan berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan	



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.						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 tindak lanjut dari pimpinan, maka pengaduan akan diproses lebih lanjut maksimal 10 hari kerja
7	Petugas pelayanan menyampaikan hasil tindak lanjut 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	

