



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 0125019/33/ TAHUN 2023

TENTANG

TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI PENGADUAN PADA BADAN
PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat, badan hukum, dan stakeholder yang cepat dan efisien guna membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, perlu dibentuk Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Online dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Surat Edaran Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Online dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan sudah terintegrasi dengan lapor.go.id (Sp4n Lapor);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
8. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 139);
9. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 139);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 705);
13. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);
14. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 8 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1586);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI PENGADUAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH.**

KESATU : Menetapkan susunan keanggotaan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Online dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan sudah terintegrasi dengan lapor.go.id (Sp4n Lapor); yang selanjutnya disebut Tim Pengelola sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini.

- KEDUA : Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU memiliki tugas sebagaimana tercantum pada Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Pembiayaan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Badan Pusat Statistik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 25 Januari 2023

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH,



ADHI WIRIANA

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 0125019/33/ TAHUN 2023
TENTANG
TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI
PENGADUAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI
PENGADUAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

No	Kedudukan Dalam Tim	Jabatan
(1)	(2)	(3)
I	Pengarah	Kepala BPS Provinsi Jawa Tengah
II	Penanggung Jawab	Koordinator Ketua Tim Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik
III	Sekretariat	
	A. Ketua	Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
	B. Admin	Tim Fungsi Integrasi Pengolahan Data
		Tim Fungsi Jaringan dan Rujukan Statistik
C. Anggota	Tim Diseminasi dan Layanan Statistik	

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH,



ADHI WIRIANA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 0125019/33/ TAHUN 2023
TENTANG
TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI
PENGADUAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI
PENGADUAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

I. Pengarah

- a. memberikan arahan kepada Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan sudah terintegrasi dengan lapor.go.id (Sp4n Lapor); dan
- b. melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan terhadap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4)-PENGADUAN pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.

II. Penanggung Jawab

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelolaan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
- b. melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala atas kinerja Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor); dan
- c. melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) kepada Pengarah secara berkala dan sewaktu-waktu.

III. Sekretariat

- a. Ketua
 1. menyiapkan administrasi terkait pelaksanaan penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;

2. memeriksa dan menganalisis pengaduan yang diterima dari admin;
3. melakukan tindak lanjut atas pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;
4. menanggapi pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) yang disampaikan Admin;
5. melakukan klarifikasi dan analisis terhadap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* kepada pihak-pihak terkait dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
6. memonitor dan mengarsipkan setiap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* beserta tindaklanjutnya;
7. menyediakan media promosi terhadap penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder*;
8. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor); dan
9. menyusun dan menyampaikan Pengaduan secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) kepada Penanggungjawab.

b. Admin

1. merencanakan, mengorganisir, dan melakukan kontrol atas pelaksanaan pengelolaan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
2. menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, aplikasi PENGADUAN, surat, dan pengaduan langsung;
3. melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Sekretariat terkait pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan;

4. melakukan koordinasi dengan Penanggung Jawab jika terdapat unsur pengaduan yang mengindikasikan terjadinya pelanggaran, penyimpangan, dan penyalahgunaan wewenang oleh ASN BPS;
5. melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Laporan);
6. menyampaikan laporan pengelolaan atas Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Laporan) secara berkala kepada Ketua Sekretariat.

c. Anggota

1. membantu Ketua Sekretariat dalam menyiapkan administrasi terkait pelaksanaan penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;
2. membantu Ketua Sekretariat dalam memeriksa dan menganalisis pengaduan yang diterima dari admin;
3. membantu Ketua Sekretariat dalam menindaklanjuti atas pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;
4. membantu Ketua Sekretariat dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4)-PENGADUAN pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa yang disampaikan Admin;
5. membantu Ketua Sekretariat dalam melakukan klarifikasi dan analisis terhadap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* kepada pihak-pihak terkait dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Laporan);
6. membantu Ketua Sekretariat dalam memonitor dan mengarsipkan setiap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* beserta tindaklanjutnya;
7. membantu Ketua Sekretariat dalam menyediakan media promosi penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder*;
8. membantu Ketua Sekretariat dalam merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Laporan); dan

9. membantu Ketua Sekretariat dalam menyusun dan menyampaikan laporan secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Laporan) kepada Penanggungjawab.

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI JAWA TENGAH,



ADHI WIRIANA