




BADAN PUSAT STATISTIK

**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Nomor SOP	SOP-2-07/19010/2025
Tanggal Pembuatan	22 Maret 2024
Tanggal Revisi	21 Maret 2025
Tanggal Efektif	1 April 2025
Disahkan oleh	Kepala BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  Toto Haryanto Silitonga, S.Si, M.Eng NIP. 196709111990031002
Nama SOP	SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Dasar Hukum:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
2. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;

Kualifikasi Pelaksanaan:

1. Admin Instansi dan pejabat penghubung adalah pegawai Badan Pusat Statistik yang ditugaskan melalui Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) adalah pegawai yang ditugaskan oleh pejabat penghubung.

Keterkaitan:

-

Peralatan/Perlengkapan:

1. Laptop/PC;
2. Alat tulis kantor;
3. Jaringan Internet;












Peringatan:

Batas waktu penyelesaian tindak lanjut adalah

1. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
2. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

Pencatatan dan Pendataan:

Disimpan sebagai arsip cetak dan elektronik

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Admin UPP	Tim Telaah	Kelengkapan	Waktu	Output	
(1)	(2)	(3)	(4)			(8)	(9)	(10)	(11)
1.	Menerima pengaduan dari admin					laporan pengaduan	1 hari	monitoring penerimaan	
2.	Melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima					monitoring penerimaan	3 hari	hasil verifikasi	
3.	Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;					hasil verifikasi	1 hari	hasil pemeriksaan kelengkapan	
4.	Meminta kelengkapan data kepada pengadu					hasil pemeriksaan kelengkapan	10 hari	tambahan kelengkapan data	
5.	Memeriksa kesesuaian pengaduan yang diterima dengan kewenangannya,					1. hasil pemeriksaan Kelengkapan 2. tambahan kelengkapan data	1 hari	hasil verifikasi	
6.	Menentukan kelayakan untuk membentuk tim telaah					hasil verifikasi	1 hari	disposisi/surat tugas	
7.	Memberikan telaah terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan,					disposisi/surat tugas	5 -10 hari	hasil telaah	
8.	Memeriksa kesesuaian hasil telaah					hasil telaah	1 hari	reviu hasil telaah	
9.	Menyusun konsep jawaban pengaduan					reviu hasil telaah	3 hari	konsep jawaban pengaduan	
10.	Memeriksa konsep dan memberikan persetujuan jawaban pengaduan					konsep jawaban pengaduan	1 hari	reviu jawaban pengaduan	
11.	Merespon pengaduan yang diterima					reviu jawaban pengaduan	1 hari	respon pengaduan	