

Nomor SOP	SOP-2-01/75.00017/2024
Tanggal Pembuatan	9 Agustus 2023
Tanggal Revisi	19 Juni 2025
Tanggal Efektif	23 Juni 2025
Disahkan oleh	Plt Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo  Dwi Alwi Astuti NIP. 198404022007012005
Nama SOP: Penanganan Pengaduan Langsung dan Pengaduan Online di BPS Provinsi Gorontalo	

Dasar Hukum:
a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik g. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 19 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah di Lingkungan Badan Pusat Statistik
Keterkaitan:
Peringatan:
Batas waktu penyelesaian tindak lanjut adalah 1. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; 2. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja

Kualifikasi Pelaksana:
1. Memahami peraturan perundang-undangan. 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. 3. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi. 4. Mampu mengoperasikan sistem pengaduan. 5. Memiliki ketrampilan bahasa; dan 6. Bersikap ramah dan sopan.
Peralatan/Perlengkapan:
1. Komputer 2. Meja 3. Kursi 4. Jaringan Intranet/Internet 5. Alat tulis kantor
Pencatatan dan Pendataan:
Disimpan sebagai arsip cetak dan elektronik

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Admin	Tim Pengelola Pengaduan	Ketua Tim Pengelola Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Menerima pengaduan dari pengaduan langsung dan pengaduan <i>online</i>				Laporan pengaduan	1 hari	Monitoring penerimaan	
2.	Melakukan verifikasi kelengkapan identitas pengadu				Monitoring penerimaan	1 hari	Hasil verifikasi	
3.	Meminta kelengkapan data kepada pengadu				Hasil verifikasi	1-2 hari	Tambahan kelengkapan data	
4.	Meneruskan pengaduan ke Tim Pengelola Pengaduan				Hasil verifikasi dan tambahan kelengkapan data	1 hari	Bukti kirim	
5.	Memberikan telaah terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan				Laporan pengaduan, hasil verifikasi dan tambahan kelengkapan data	5-25 hari	Hasil telaah	
6.	Memeriksa kesesuaian hasil telaah				Hasil telaah	1 hari	Reviu hasil telaah	
7.	Menyusun konsep jawaban pengaduan				Reviu hasil telaah	5 hari	Konsep jawaban pengaduan	
8.	Memeriksa konsep dan memberikan persetujuan jawaban pengaduan				Konsep jawaban pengaduan	1 hari	Reviu jawaban pengaduan	
9.	Menyampaikan jawaban pegaduan ke pengadu				Reviu jawaban pengaduan	1 hari	Respon pengaduan	