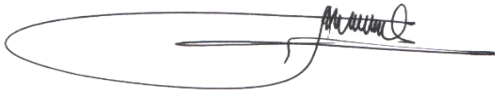




BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PURBALINGGA

Nomor SOP	: SOP-4-003.4/33036/2020
Tanggal Pembuatan	: 23 Januari 2020
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 2 Maret 2020
Disahkan Oleh	: Kepala BPS Kabupaten Purbalingga  Ir. Suprih Handayani NIP. 19660703 199401 2 001
Nama SOP	: Prosedur Operasional Standar Pengaduan Pengguna PST

Dasar Hukum :

- a. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
- b. Undang-undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
- c. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2009 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5046);
- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik;
- f. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;
- g. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 428/PA/2010 tentang Pengelola Anggaran Badan Pusat Statistik Tahun Anggaran 2011

Keterkaitan

1. Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS)

Kualifikasi Pelaksanaan :

1. Pegawai yang memiliki pemahaman tentang pengoperasian komputer sederhana, kemampuan statistika, kemampuan kepustakaan sederhana, kemampuan pengoperasian aplikasi PST, PNBP dan jenis layanan yang diterbitkan oleh BPS
2. Memahami standar pelayanan PST

Peralatan/Perlengkapan

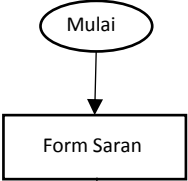

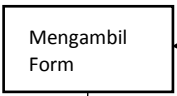
1. Formulir pengaduan, kotak saran dan pengaduan, alat tulis, dan PC

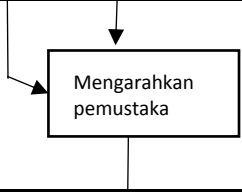
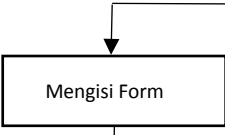
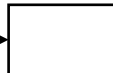

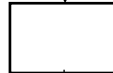

Peringatan
1. Pastikan formulir saran dan pengaduan tersedia pada tempatnya 2. Pastikan formulir yang sudah terisi dimasukan ke dalam kotak saran & pengaduan yang telah tersedia

Pencatatan dan Pendataan
1. Petugas PST adalah seluruh staf Seksi IPDS 2. Pengunjung PST yang selanjutnya disebut pemustaka

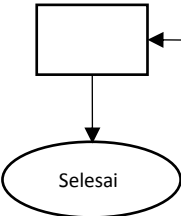
Maksud :
Prosedur operasional baku untuk pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik disusun untuk memberikan kepastian pelayanan yang sama kepada pengguna produk layanan Badan Pusat Statistik

Tujuan :
Agar kegiatan dapat dilakukan oleh semua petugas sesuai standar

No.	AKTIVITAS	Pelaksana			Mutu Baku			
		Pemustaka	Petugas PST	Penanggung Jawab Pengaduan	Kelengkapan	Output	Waktu	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	Formulir-formulir lembar saran dan pengaduan PST		 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Form Saran] </pre>		Form saran & Pengaduan, alat tulis	Form siap digunakan oleh pemustaka	10 menit	
2.	Apakah formulir tersedia di meja PST?		 <pre> graph TD A{ } </pre>		Form saran & Pengaduan	Informasi ketersediaan form	5 menit	
3.	Mengambil formulir ditempat penyimpanan dan meletakkan dimeja PST		 <pre> graph TD A[Mengambil Form] </pre>		Form saran & Pengaduan	Form tersedia di meja	10 menit	

4.	Mengarahkan pemustaka untuk mengisi form		 <pre> graph TD A[] --> B[Mengarahkan pemustaka] B --> A </pre>		Form saran & Pengaduan	Form diterima oleh pemustaka	1 menit	
5.	Formulir diisi oleh pemustaka	 <pre> graph TD A[] --> B[Mengisi Form] </pre>			Form saran & Pengaduan, alat tulis		5 menit	
6.	Memastikan formulir telah diisi pemustaka		 <pre> graph TD A[] --> B[] </pre>		Form saran & Pengaduan	Form telah terisi	1 menit	
7.	Mengarahkan pemustaka untuk memasukan formulir ke kotak pengaduan		 <pre> graph TD A[] --> B[] </pre>			Form masuk ke dalam kotak saran dan pengaduan	1 menit	
8.	Mengambil formulir yang telah terisi pada kotak saran untuk dilakukan pengolahan		 <pre> graph TD A[] --> B[] </pre>		Form yang ada didalam kotak saran		5 menit	Pengambilan formulir dilakukan : 1. Setiap jumat setelah jam layanan; 2. Dilakukan petugas PST
9.	Membuat rencana tindak lanjut dari pengaduan		 <pre> graph TD A[] --> B[] </pre>		Form saran & Pengaduan	Daftar rencana tindak lanjut	Tergantung jumlah pengaduan	

10.	Petugas pengelola pengaduan melaporkan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan kepada Penanggung jawab pengaduan			Daftar rencana tindak lanjut	Kebijakan proses tindak lanjut	Tergantung hasil analisis	
11.	Memastikan perlunya koordinasi dengan unit kerja lain			Daftar rencana tindak lanjut	Informasi perlu tidaknya koordinasi dengan seksi lain	15 menit	
12.	Melakukan koordinasi dengan seksi lain untuk merealisasikan rencana tindak lanjut perbaikan layanan			Daftar rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Koordinasi penyelesaian pengaduan	Tergantung respon dari seksi lain yang terkait	
13.	Penyelesaian pengaduan			Daftar rencana tindak lanjut	Pengaduan terselesaikan	Tergantung jenis pengaduan	
14.	Membuat laporan dan melaporkan proses penyelesaian pengaduan			Laporan penyelesaian pengaduan	Laporan pengaduan diterima		
15.	Menyampaikan informasi kepada pemberi pengaduan (jika diperlukan)				Laporan penyelesaian pengaduan dikirim		

16.	Penyimpanan arsip proses penanganan pengaduan		 <pre> graph TD A[] --> B([Selesai]) style A fill:none,stroke:none style B fill:none,stroke:none </pre>		Laporan penyelesaian pengaduan	Arsip tersimpan dengan baik	Arsip tersimpan sebagai : 1. Bukti proses peningkatan pelayanan; 2. Peran serta masyarakat dalam proses peningkatan kualitas layanan publik
-----	---	--	---	--	--------------------------------	-----------------------------	---