




**BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
BAGIAN UMUM**

Nomor SOP	SOP/350/64000/PW.140/2024
Tanggal Pembuatan	02 Januari 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	02 Januari 2024
Disahkan oleh	Kepala BPS Provinsi Kalimantan Timur  Dr. Yusmar Juliana, S.ST., MDEC NIP. 19750716 199612 2 001

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!**

Dasar Hukum: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan.4. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	Kualifikasi Pelaksana: <ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan : Sarjana/Diploma.2. Pengetahuan : Struktural, Pilar Pengawasan dan Bidang Kehumasan
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi SP4N LAPOR!	Peralatan/Perlengkapan: <ol style="list-style-type: none">1. Komputer/Laptop/Notebook2. Koneksi dan Jaringan Internet3. Alat Tulis Kantor
Peringatan <ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan laporan yang tidak lengkap tidak dapat ditindaklanjuti.2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak dapat dilaksanakan dan sasaran kegiatan tidak tercapat.	Pencatatan dan Pendataan : Semua pengaduan tercatat dan diarsipkan sebagai data elektronik dan manual.

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Admin Nasional	Admin BPS Provinsi	Pejabat Penghubung di BPS Provinsi	Unit Kerja terkait di BPS Provinsi	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Laporan pengaduan aspirasi dan permohonan informasi dari masyarakat					Sistem dan Jaringan Internet	15 menit	Laporan pengaduan masuk	
2.	Verifikasi, identifikasi, dan disposisi laporan kepada admin instansi					Sistem Jaringan Internet dan PC	3 hari	Disposisi laporan	
3.	Verifikasi dan identifikasi laporan apabila bukan kewenangan maka laporan dikembalikan kepada admin nasional					Sistem Jaringan Internet dan PC	3 hari	Laporan	
4.	Disposisi laporan kepada pejabat penghubung OPD					Sistem Jaringan Internet dan PC	5 hari	Disposisi laporan	
5.	Menerima dan meneruskan ke unit kerja di OPD berdasarkan jenis pengaduan					Kajian dan Laporan	5 hari	Laporan Pengaduan	
6.	Memberikan tanggapan/jawaban terhadap laporan (aduan masyarakat)					Laporan Hasil Tindak Lanjut	10 hari	Laporan yang Ditindaklanjuti	Tanggapan dari BPS Prov. dapat diintervensi oleh admin jika belum merespon laporan aduan masyarakat
7.	Laporan selesai dan pencatatan jejak tindak lanjut					Laporan	1 jam	Laporan	Merekam aktifitas Bersama instansi terkait untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator