
	BADAN PUSAT STATISTIK INSPEKTORAT UTAMA	NOMOR SOP	: B-032/08000/PW.140/02/2022
		TANGGAL PEMBUATAN	: 02 Februari 2022
		TANGGAL REVISI	:
		TANGGAL EFEKTIF	: 02 Maret 2022
		DISAHKAN OLEH	: Inspektur Utama,  Drs. Akhmad Jaelani, M.Si. NIP. 196306211986011001
		NAMA SOP	: SISTEM LAYANAN PENGADUAN (SLP)

DASAR HUKUM	
1.	Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik;
2.	Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik;
3.	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
KETERKAITAN	
1.	SOP Penyampaian Laporan Hasil PKPT Kegiatan Audit;
2.	SOP Penyampaian Laporan Hasil PKPT Kegiatan Reviu, Evaluasi, Monitoring, dan Pengawasan Lainnya;
3.	SOP Penyampaian Laporan Hasil Daftar Temuan Tuntutan Ganti Rugi (DT-TGR).
PERINGATAN	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik maka akan menghambat pelaksanaan penyelesaian pengaduan.	

KUALIFIKASI PELAKSANA	
1.	Mengerti dan memahami proses/tatacara mediasi, penelahaan, dan rekomendasi permasalahan
2.	Mengerti dan memahami teknik penggalan informasi
3.	Mengerti dan memahami Teknologi Informasi (TI)
4.	Pendidikan minimal Diploma 3 (D3)
5.	Bersedia bekerja dalam tekanan
PERALATAN/PERLENGKAPAN	
1.	Komputer/ <i>Printer/ Scanner</i>
2.	Alat tulis kantor (ATK)
3.	Jaringan internet dan telepon
4.	Peraturan dan perundang-undangan
5.	Arsip dan dokumentasi
PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Arsip data <i>cloud, harddisk/drive, hardcopy</i> . Dilakukan minimal 1 bulan sekali secara periodik.	

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PENGADU	ADMIN / SEKRETARIAT	UNIT/ SATKER BERWENANG/ TERKAIT	KETUA SLP	TIM TELAAH	TIM INVESTIGASI	TIM MONEV	PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1	Menyampaikan materi pengaduan								Formulir Pengaduan		Laporan Pengaduan	Laporan langsung dan tidak langsung
2	Menerima laporan pengaduan								Laporan Pengaduan	1 jam	Tanda terima pengaduan	
3	Memilah laporan, apakah termasuk pangaduan atau bukan?								Laporan Pengaduan	2 jam	Laporan Pengaduan	
4	Penentuan tindak lanjut pengaduan ditangani oleh sekretariat		tidak						Laporan Pengaduan	1 hari	Laporan Pengaduan	
5	Menjawab sesuai FQA dan memberikan disposisi laporan bukan materi pengaduan ke tim monev				tidak				-Disposisi - Laporan bukan pengaduan	1 hari	Jawaban bukan pengaduan	
6	Memberikan disposisi / nota dinas laporan pengaduan ke ketua Unit kerja lain								Laporan Pengaduan	1 jam	Disposisi / nota dinas	
7	Pengaduan perlu di telaah								Laporan Pengaduan	1 hari	Disposisi	
8	Memberikan disposisi ke sekretariat				tidak				-Disposisi -Laporan Pengaduan	2 jam	-Disposisi -Laporan Pengaduan	
9	Membuat surat tugas penelaahan								-Disposisi -Laporan Pengaduan	2 jam	Surat tugas telaah	
10	Menyusun Laporan hasil telaah dan melaporkan ke ketua SLP								-surat tugas - Laporan pengaduan	3 hari	Laporan hasil telaah	
11	Hasil Telaah perlu diinvestigasi								Laporan hasil telaah	1 hari	Disposisi	
12	Membuat surat tugas investigasi				tidak				- Disposisi - Laporan hasil telaah	2 jam	Surat tugas investigasi	
13	Melaksanakan audit investigasi dan menyusun laporan hasil investigasi				ya				- Surat tugas - Laporan hasil telaah	3 hari	Laporan hasil investigasi	

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PENGADU	ADMIN / SEKRETARIAT	UNIT/ SATKER BERWENANG/ TERKAIT	KETUA SLP	TIM TELAAH	TIM INVESTIGASI	TIM MONEV	PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
14	Membuat draft jawaban untuk pengadu		↓	↓	↓	↓			-Laporan hasil telaah - Laporan hasil investigasi	2 hari	- draft jawaban - konsep surat	
15	Persetujuan draft jawaban		↓	↓	↓	↓			draft jawaban	1 hari	-Surat jawaban	
16	Memverifikasi jawaban kepada / untuk pengadu						↓		-Laporan hasil telaah - Laporan hasil investigasi -surat jawaban	1 hari	Notula rapat	
17	Mengirim Jawaban kepada pengadu		↓						Surat jawaban pengaduan	1 hari	Bukti pengiriman surat jawaban	
18	Mengarsipkan dan mendokumentasikan berkas tindak lanjut pengaduan		↓						-Laporan pengaduan -Surat tugas - Laporan hasil telaah - Laporan hasil investigasi -surat jawaban	2 jam	Arsip pengaduan	
							→					