

# Pengaduan



## Apa itu Pengaduan?

Pengaduan merupakan sarana pengaduan untuk pelayanan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara. Jika konsumen mempunyai keluhan terhadap pelayanan kami atau informasi pengaduan mengenai indikasi korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

### Defenisi:

1. Konsumen = Yaitu Setiap pengunjung di PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara baik yang mencari data maupun hanya sekedar konsultasi data atau konsultasi dalam rangka rekomendasi kegiatan statistik.
2. Layanan= Yaitu Pelayanan yang diberikan oleh BPS Prov Sultra. Pelayanan yang menjadi objek penilaian:
  - Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
  - Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
  - Sikap petugas saat memberikan pelayanan
  - Kemampuan petugas saat memberikan informasi
  - Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
  - Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
  - Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
  - Kenyamanan sarana dan prasarana
  - Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
  - Kemudahan memperoleh data dari website BPS
  - Kemudahan akses metadata
  - Kejelasan fasilitas pengaduan
3. Korupsi = adalah tindakan seseorang yang menyalahgunakan kepercayaan dalam suatu masalah atau organisasi untuk emdapatkan keuntungan.
4. Kolusi = Permufakatan atau kerja sama melawan hukum antar-penyelenggara negara dengan pihak lain yang merugikan orang lain, masyarakat dan atau negara
5. Nepotisme = Perbuatan penyelenggara negara secara melawan hukum yang menguntungkan kepentingan keluarganya dan atau kroninya di atas kepentingan masyarakat, bangsa dan negara.

	<h2 style="color: green;">Bagaimana Mekanisme Pengaduan?</h2> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan = Input laporan pengaduan melalui website dan kotak pengaduan.</li> <li>2. Verifikasi = Verifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas oleh admin</li> <li>3. Disposisi = Disposisi laporan ke pejabat yang berwenang menangani laporan pengaduan</li> <li>4. Tindak Lanjut = Tindak lanjut oleh pejabat yang berwenang.</li> </ol>
	<p><b><i>User Guide untuk konsumen</i></b></p> <p>Langkah yang harus dilakukan oleh Konsumen untuk melakukan pengaduan yaitu Memilih (<i>klik</i>) pada menu Pengaduan pada website <a href="http://sultra.bps.go.id">sultra.bps.go.id</a>, dengan membuat tiket pengaduan dengan mengisi step by step pengaduan, antara lain;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Identitas</li> <li>2. Mengisi aduan dengan lengkap</li> <li>3. Selesai</li> </ol> <p><b><i>User Guide untuk admin pada dashboard</i></b></p> <p><i>Dashboard</i> dapat di akses oleh admin yang akan melakukan verifikasi laporan yang relevan, lengkap dan jelas, yang kemudian akan dikirimkan ke <i>e-mail</i> ke pejabat yang berwenang menangani laporan pengaduan.</p>