

Deskripsi Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat

No.	Aktivitas	Uraian
1.	Melaporkan perbuatan BSN atau pegawai BSN yang diduga melakukan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang secara langsung tertulis atau melalui surat elektronik	Pengadu melaporkan perbuatan BSN atau pegawai BSN yang isinya mengandung informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang atau bisa juga berisi informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat dengan mengakses laman www.sipmas.bsn.go.id . Dalam melakukan pelaporan, Pengadu wajib mengisi data-data pendukung berupa Nama lengkap, No. KTP, Alamat Email, No. HP, dan Jenis Pekerjaan.
2.	Menerima laporan dengan melakukan pencatatan secara manual paling sedikit meliputi: data pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus	Inspektorat BSN menerima laporan pengaduan dengan login kedalam www.sipmas.bsn.go.id sebagai admin dan memverifikasi kelengkapan laporan pengaduan apakah bisa untuk diproses lebih lanjut untuk penelaahan dengan nantinya mengeluarkan laporan verifikasi.
3.	Mengkoordinasikan penalahaan pelaporan DUMAS dengan APIP, dapat melibatkan unit kerja dan menyalurkan laporan hasil penelaahan DUMAS	Setelah data pelaporan pengaduan telah diverifikasi kelengkapannya maka kepala Inspektorat BSN mengkoordinasikan stafnya dalam melakukan penelaahan. Penelaahan dalam hal ini yaitu melihat dan merumuskan inti masalah, menelaah dokumen yang terkait dengan substansi pengaduan, menguji dan menghubungkan pengaduan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dan menentukan kategori pengaduan yang sedang ditelaah apakah logis/tidak, masuk kedalam yang berkadar pengawasan/tidak dan apakah substansinya bukan pengawasan BSN dan disalurkan menurut kategori pengaduan. Jika pengaduan yang berkadar pengawasan maka disalurkan ke bagian tata usah Inspektorat, untuk yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak logis disalurkan kepada unit pejabat Eselon II untuk ditindak lanjuti secara intern oleh unit kerja tersebut, dan untuk yang bukan kewenangan BSN disalurkan kepada Instansi lain yang berkepentingan. Setelah melakukan penelaahan maka inspektorat BSN menerbitkan Memo Kepala BSN terkait pelaporan dan/atau laporan hasil penelaahan pengaduan. Khusus untuk pegaduan yang tidak logis tidak perlu ditindaklanjuti
4.	Menindaklanjuti penyaluran pelaporan hasil penelaahan Dumas yang berkadar pengawasan	Tindak lanjut pengaduan yang berkadar pengawasan secara umum meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian dan pemeriksaan. Tindak lanjut atas penyaluran pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan oleh bagian tata usaha Inspektorat dan melakukan koordinasi dengan kepala Inspektorat BSN yang mempunyai wewenang menindanlanjuti pengaduan masyarakat yang berkadar

		pengawasan.
5.	Melakukan tindak lanjut atas Dumas yang berkadar pengawasan dengan menanggapi secara tertulis atau dapat melalui audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi	Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan oleh Kepala Inspektorat dengan menanggapi secara tertulis atau dapat mengkoordinasikan stafnya untuk melakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi. Pengaduan ditindak lanjut dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 hari sejak pengaduan telah melewati proses penelaahan dan diterima oleh bagian tata usaha Inspektorat BSN.
6.	Menindaklanjuti penyaluran pelaporan hasil penelaahan Dumas yang tidak berkadar pengawasan ditembuskan kepada kepala Inspektorat BSN	Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan pimpinan satuan unit kerja Eselon II yang bersangkutan dan dilakukan paling lama 14 hari kerja sejak pengaduan dan/atau memo kepala inspektorat terkait pengaduan dan/atau laporan hasil penelaahan pengaduan diterima oleh unit satuan kerja terkait, kecuali ada alasan yang dapat diterima. Setelah tindak lanjut ditangani makan unit kerja eselon II menerbitkan laporan penanganan tindak lanjut yang diberikan kepada pengadu dan/atau kepala BSN ditembuskan kepada Kepala Inspektorat.
7.	Menerima laporan tindak lanjut dan status penanganan tindak lanjut DUMAS	Pengadu mendapatkan notifikasi tentang penanganan pengaduan yang telah ditindaklanjuti Melalui www.sipmas.bsn.go.id , dan juga Pengadu mendapatkan laporan tindak lanjut penanganan pengaduan yang sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut. Setelah itu admin www.sipmas.bsn.go.id mengupdate status penanganan pengaduan yang tersedia pada website menjadi selesai.
8.	Menerima laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan BSN disampaikan oleh Kepala Inspektorat kepada instansi lain yang berwenang menangani	Kepala Inspektorat BSN mengirimkan seluruh data/dokumen pengaduan yang ada ditambah dengan memo Kepala Inspektorat BSN dan/atau laporan hasil penelaahan pengaduan untuk bisa ditindaklanjuti oleh instansi yang terkait.
9.	Menerima laporan hasil tindak lanjut DUMAS	Kepala BSN menerima laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tindak lanjut secara berkala (Semesteran) dari Inspektorat.