

#### d. Pengelolaan Pengaduan

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengadu diharapkan menyertakan identitas lengkap seperti nama, nomor identitas (KTP/SIM), alamat, dan nomor telepon yang dapat dihubungi.</li><li>2. Pengadu diwajibkan untuk memberikan deskripsi yang jelas dan lengkap mengenai pengaduan yang disampaikan, termasuk waktu, tempat, dan pihak-pihak yang terlibat.</li><li>3. Jika memungkinkan, pengadu disarankan untuk menyertakan bukti-bukti pendukung seperti foto, dokumen, atau rekaman yang relevan untuk memperkuat pengaduan yang diajukan.</li><li>4. Selain nomor telepon, pengadu dapat juga menyertakan alamat surel (email) atau kontak lainnya yang dapat dihubungi untuk memberikan informasi lebih lanjut atau tindak lanjut terkait pengaduan.</li><li>5. Pengadu diharapkan untuk menyertakan pernyataan bahwa informasi yang disampaikan dalam pengaduan tersebut benar dan akurat sesuai dengan pengetahuan dan keyakinan mereka.</li><li>6. Pengadu dapat juga menyertakan rincian mengenai tindak lanjut atau solusi yang diinginkan terkait dengan pengaduan yang diajukan.</li></ol>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sistem :</p> <p>BGP menggunakan WhatsApp Business sebagai platform untuk menerima, menangani, dan merespons pengaduan dari masyarakat.</p> <p>Mekanisme :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penerimaan Pengaduan:<ol style="list-style-type: none"><li>3. Masyarakat mengirimkan pesan pengaduan melalui nomor WhatsApp resmi yang telah ditetapkan oleh BGP.</li></ol></li><li>2. Verifikasi Pengaduan:<ol style="list-style-type: none"><li>4. Tim PPID melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan yang diterima untuk memastikan kebenaran dan kelengkapan informasi.</li></ol></li></ol> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penanganan Pengaduan oleh Tim PPID:<ol style="list-style-type: none"><li>5. Setelah verifikasi awal, pengaduan ditindaklanjuti oleh Tim PPID untuk penanganan lebih lanjut.</li><li>6. Tim PPID melakukan penyelidikan lebih lanjut terkait pengaduan yang diterima.</li></ol></li><li>2. Pemeriksaan oleh Tim PPID:<ol style="list-style-type: none"><li>7. Tim PPID memeriksa pengaduan yang diterima dan membuat keputusan terkait tindak lanjut yang diperlukan.</li></ol></li></ol>

		<p>3. Pengalihan ke Kasubag Umum:</p> <p>8. Setelah pengaduan diperiksa oleh Tim PPID dan memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti lebih lanjut, pengaduan diteruskan ke Kasubag Umum untuk tindak lanjut selanjutnya.</p> <p>4. Komunikasi dengan Pengadu:</p> <p>9. Pengadu akan diberikan informasi mengenai status pengaduannya melalui pesan WhatsApp secara langsung, termasuk konfirmasi penerimaan pengaduan, update status, dan tindak lanjut yang diambil.</p> <p>5. Evaluasi dan Tindak Lanjut oleh Kasubag Umum:</p> <p>10. Kasubag Umum bertanggung jawab untuk meninjau hasil pemeriksaan Tim PPID dan mengambil tindak lanjut selanjutnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.</p> <p>6. Pencatatan dan Pelaporan:</p> <p>11. Setiap langkah dalam penanganan pengaduan akan dicatat dalam sistem pencatatan manual atau dalam catatan khusus di dalam WhatsApp.</p> <p>12. Laporan berkala akan disusun oleh Tim PPID atau Kasubag Umum untuk memantau kinerja dalam menangani pengaduan dan untuk keperluan evaluasi dan perbaikan.</p>
3	Jangka Waktu Layanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sampai dengan persetujuan Kepala Balai Guru Penggerak Provinsi Sumatera Barat
4	Biaya/Tarif	Tidak Ada
5	Produk Pelayanan	Laporan/hasil tindak lanjut pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran/kotak pengaduan : <a href="https://gurupenggeraksumbar.kemdikbud.go.id/wp/pengaduan-saran/">https://gurupenggeraksumbar.kemdikbud.go.id/wp/pengaduan-saran/</a></li> <li>2. <i>Whistleblowing System</i> Kemendikbudristek : <a href="https://wbs.kemdikbud.go.id/">https://wbs.kemdikbud.go.id/</a></li> <li>3. Unit Layanan Terpadu Balai Guru Penggerak : Jalan Dewi Sartika, Rawang, Pariaman Tengah, Kota Pariaman</li> </ol>

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	
2	Sarana dan prasarana,	Meliputi: 1. Meja;

	dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Scanner; dan</li> <li>6. Aplikasi komputer</li> <li>7. Jaringan Internet yang baik</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan formal minimal DIII.</li> <li>2. Memahami peraturan terkait dengan tata cara pelaksanaan kegiatan.</li> <li>3. Mampu mengoperasikan aplikasi komputer.</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Balai Guru Penggerak Provinsi Sumatera Barat.</li> <li>2. Kepala Sub Bagian (Kasubag) Umum</li> <li>3. Tim Satuan Pengawas Internal (SPI)</li> <li>4. Monitoring rapat/kegiatan di Balai Guru Penggerak Provinsi Sumatera Barat.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	3 orang petugas yang bertanggung jawab untuk pelayanan kerja sama di lingkungan Balai Guru Penggerak Provinsi Sumatera Barat
6	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggung jawabnya.
7	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan oleh atasan langsung hingga Kepala Satuan Kerja