



BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA

Jl. Angkasa I No. 2, Kemayoran, Jakarta 10720, Telp. : (021) 4246321 Fax. : (021) 4246703
P.O. Box 3540 Jkt, Website : <http://www.bmkg.go.id> Email : info@bmkg.go.id

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP)

NOMOR : SOP/066/SU/V/2024

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN INFORMASI DAN/ATAU JASA METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PUSAT BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA

BAB I

PENDAHULUAN

1. Umum

Dalam rangka meningkatkan layanan informasi dan jasa meteorologi, klimatologi, dan geofisika, dan demi terciptanya tertib administrasi perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Layanan Informasi dan/atau Jasa Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud disusunnya SOP ini adalah sebagai acuan dalam penanganan pengaduan layanan informasi dan/atau jasa meteorologi, klimatologi, dan geofisika pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.
- b. Tujuan disusunnya SOP ini adalah untuk mewujudkan keseragaman serta kepastian waktu dalam penanganan pengaduan layanan informasi dan/atau jasa meteorologi, klimatologi, dan geofisika pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

3. Ruang Lingkup

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini menguraikan tata cara penanganan informasi dan/atau jasa meteorologi, klimatologi, dan geofisika pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5058);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5878);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- f. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2024 tentang Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 24 Nomor 25);
- g. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
- h. Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan

Standard Operating Procedures (SOP) di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 2 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;

- i. Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP. 07 Tahun 2013 tentang Mekanisme Pelayanan, Penerimaan, Penyetoran, Dan Pelaporan Pendapatan Negara Bukan Pajak Atas Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Informasi dan Jasa Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 14 Tahun 2015;
- j. Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1370);
- l. Peraturan Kepala BMKG Nomor 5 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;
- m. Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 6 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi, dan Stasiun Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1371) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan

Geofisika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi, dan Stasiun Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 857);

- n. Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Kantor Pusat Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;
- o. Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

BAB II

PROSEDUR

- 1. Tim PTSP, terdiri dari:
 - a. Ketua; dan
 - b. Anggota.
- 2. Penyampaian pengaduan dilakukan secara:
 - a. Langsung, dengan cara:
 - 1) Mendatangi Unit PTSP; dan
 - 2) Memasukkan pengaduan ke dalam Kotak Saran PTSP.
 - b. Tidak langsung, melalui:
 - 1) Aplikasi/Web PTSP;
 - 2) Surat Elektronik;
 - 3) Telepon;
 - 4) Faximile; dan
 - 5) Surat.
- 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Layanan Informasi dan/atau Jasa Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Badan Meteorologi,

Klimatologi, dan Geofisika sebagaimana tercantum dalam Lampiran SOP ini.

BAB III
PENUTUP

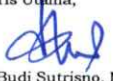
Standar Operasional Prosedur (SOP) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 Mei 2024

SEKRETARIS UTAMA,



DWI BUDI SUTRISNO

 BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA SEKRETARIAT UTAMA BMKG	<table border="1"> <tr> <td>Nomor SOP</td> <td>: SOP/066/SU/V/2024</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Pembuatan</td> <td>: 3 Mei 2024</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Efektif</td> <td>: 3 Mei 2024</td> </tr> <tr> <td>Disahkan oleh</td> <td>: Sekretaris Utama,</td> </tr> </table>  Ir. Dwi Budi Sutrisno, M. Sc. NIP. 19641009 199003 1 001	Nomor SOP	: SOP/066/SU/V/2024	Tanggal Pembuatan	: 3 Mei 2024	Tanggal Revisi	: -	Tanggal Efektif	: 3 Mei 2024	Disahkan oleh	: Sekretaris Utama,
Nomor SOP	: SOP/066/SU/V/2024										
Tanggal Pembuatan	: 3 Mei 2024										
Tanggal Revisi	: -										
Tanggal Efektif	: 3 Mei 2024										
Disahkan oleh	: Sekretaris Utama,										
SOP PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN INFORMASI DAN/ATAU JASA METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PUSAT BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA											
Dasar Hukum : 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5058); 3 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5878); 4 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif ata Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika; 5 Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2024 tentang Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 24 Nomor 25); 7 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221); 8 Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 2 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika; 9 Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP. 07 Tahun 2013 tentang Mekanisme Pelayanan, Penerimaan, Penyetoran, Dan Pelaporan Pendapatan Negara Bukan Pajak Atas Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Informasi dan Jasa Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 14 Tahun 2015; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1370); 10 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1370); 11 Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. 12 Peraturan Kepala BMKG Nomor 5 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika; 13 Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 6 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi, dan Stasiun Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1371) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi, dan Stasiun Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 857); 14 Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Kantor Pusat Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. 15 Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika	Kualifikasi pelaksana : 1 Mampu menggunakan komputer 2 Mamahami jenis-jenis serta tarif informasi Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika										
Keterkaitan :	Peralatan/perlengkapan : 1 Komputer dan printer; 2 Alat komunikasi 3 Jaringan internet 4 Scanner 5 Alat Tulis kantor;										
Peringatan : apabila tidak dilaksanakan, maka penanganan pengaduan meteorologi, klimatologi, dan geofisika tidak terlayani dengan baik	Pencatatan dan Pendataan : dimasukan kedalam pendataan manual dan elektronik										

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Anggota Tim PTSP	Ketua Tim PTSP	Kepala Biro Hukum dan Organisasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika secara langsung dan/atau tidak langsung						10 menit	Surat pengaduan	
2	Memeriksa pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika, jika tidak valid mengembalikan pengaduan kepada pemohon dengan menyampaikan klarifikasi, jika valid mencatat pengaduan pada formulir pengaduan dan buku agenda pengaduan, kemudian menyampaikan berkas hasil pemeriksaan pengaduan kepada Ketua Tim PTSP					Surat pengaduan	1 jam	- Klarifikasi (tidak valid) - Berkas pengaduan (formulir pengaduan, buku agenda pengaduan (valid))	
3	Mempelajari berkas pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika, kemudian menugaskan Anggota Tim PTSP membuat jawaban penanganan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika					Berkas pengaduan (formulir pengaduan, buku agenda pengaduan (valid))	1 jam	- Disposisi - Berkas pengaduan (formulir pengaduan, buku agenda pengaduan (valid))	
4	Membuat konsep laporan penanganan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika dan menyampaikan kepada Ketua Tim PTSP					- Disposisi - Berkas pengaduan (formulir pengaduan, buku agenda pengaduan (valid))	1 jam	Konsep laporan penanganan pengaduan	
5	Memeriksa konsep laporan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika, jika tidak setuju mengembalikan kepada Anggota Tim PTSP, jika setuju memaraf dan menyampaikan kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi					Konsep laporan penanganan pengaduan	30 menit	Konsep laporan penanganan pengaduan	
6	Memeriksa konsep laporan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika, jika tidak setuju mengembalikan kepada Ketua Tim PTSP, jika setuju menandatangani dan menugaskan Ketua Tim PTSP untuk menindaklanjuti					Konsep laporan penanganan pengaduan	1 jam	- Konsep laporan penanganan pengaduan - Disposisi	
7	Menugaskan Anggota Tim untuk menindaklanjuti laporan penanganan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika					- Konsep laporan penanganan pengaduan - Disposisi	10 menit	- Disposisi - Konsep laporan penanganan pengaduan	
8	Menyampaikan laporan penanganan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika kepada Pemohon dan mendokumentasikan					- Disposisi - Konsep laporan penanganan pengaduan	30 menit	- Laporan penanganan pengaduan - Dokumentasi	
9	Menerima laporan penanganan pengaduan layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika					Laporan penanganan pengaduan	30 menit	Laporan penanganan pengaduan	