BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI LAMPUNG

SEMESTER II
TAHUN 2024

Laporan

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

di Lingkungan

Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Semester II Tahun 2024

Tim Pengelola
Sistem Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

KATA **PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, serta sebagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat.

Laporan ini memberikan gambaran secara komprehensif mengenai proses penerimaan, penanganan, hingga penyelesaian laporan yang masuk pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Aplikasi LAPOR!. Kami juga menyertakan evaluasi atas kinerja sistem tersebut selama periode pelaporan, serta upaya perbaikan yang telah dilakukan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi. Harapannya, laporan ini dapat menjadi referensi bagi peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam pengelolaan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

Bandar Lampung, Januari 2025
Plt. Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Lampung

Agung Erianto Juliandono

DAFTAR ISI

Kata Pengantar ..... **ii**

Daftar Isi ..... **iii**

BAB I Pendahuluan **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Tujuan Laporan 2

1.3. Ruang Lingkup 2

BAB II Sosialisasi **3**

2.1. Sosialisasi di BPS Provinsi Lampung 3

2.2. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Barat 4

2.3. Sosialisasi di BPS Kabupaten Tanggamus 5

2.4. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Selatan 6

2.5. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Timur 7

2.6. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Tengah 8

2.7. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Utara 9

2.8. Sosialisasi di BPS Kabupaten Way Kanan 10

2.9. Sosialisasi di BPS Kabupaten Tulang Bawang 11

2.10. Sosialisasi di BPS Kabupaten Pesawaran 12

2.11. Sosialisasi di BPS Kabupaten Pringsewu 13

2.12. Sosialisasi di BPS Kabupaten Mesuji 14

2.13. Sosialisasi di BPS Kabupaten Tulang Bawang Barat 15

2.14. Sosialisasi di BPS Kota Bandar Lampung 16

2.15. Sosialisasi di BPS Kota Metro 17

BAB III Penanganan Laporan **19**

3.1. Jumlah Laporan 19

3.2. Penanganan Pengaduan 21

BAB IV Penutup **23**

4.1. Kesimpulan 23

4.2. Hambatan dan Saran 23

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka, kebutuhan akan sarana yang efektif untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan publik semakin mendesak. Pengelolaan pengaduan publik yang baik tidak hanya membantu memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menjadi alat kontrol yang penting untuk memastikan akuntabilitas dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah meluncurkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang dikenal dengan SP4N-LAPOR!. Sistem ini dirancang sebagai *platform* terintegrasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara cepat dan mudah melalui berbagai saluran, seperti *website*, aplikasi *mobile*, media sosial, dan *call center*. SP4N-LAPOR! tidak hanya memfasilitasi pengaduan, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan karena seluruh proses dapat dipantau oleh publik, mulai dari pengajuan pengaduan hingga penyelesaiannya. Sistem ini mempermudah koordinasi antar instansi dalam menindaklanjuti pengaduan yang memerlukan penanganan lintas sektor, serta memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu, data yang dihasilkan dari pengelolaan pengaduan melalui SP4N- LAPOR! menjadi sumber informasi yang berharga bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan layanan di masa depan.

SP4N-LAPOR! telah dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan statistik kepada masyarakat, yaitu memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara tepat waktu, sehingga mendukung terciptanya pelayanan statistik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi SP4N-LAPOR! di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung dilakukan dengan pendekatan

yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung telah membentuk tim yang bertanggung jawab dalam memantau, menganalisis, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk melalui sistem ini. Selain itu, berbagai pelatihan dan sosialisasi internal dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengelola dan merespons pengaduan masyarakat dengan tepat. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses penyelesaian pengaduan, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan statistik secara keseluruhan, sehingga Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis data di tingkat nasional.

1.2. Tujuan Laporan

Laporan penyusunan laporan ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung selama periode Semester II Tahun 2024, dengan fokus pada efektivitas sosialisasi yang telah dilakukan dan tindak lanjut yang diberikan terhadap pengaduan yang masuk. Laporan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses pengelolaan pengaduan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

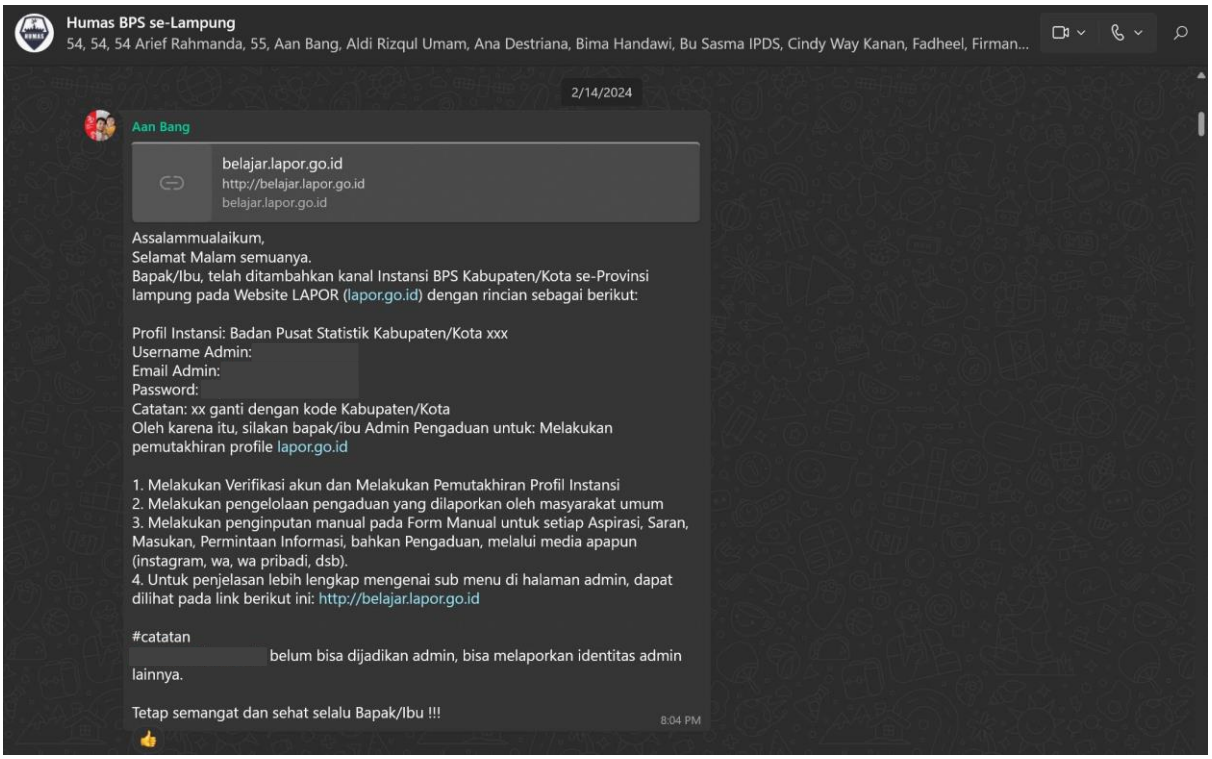
1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung selama periode Juli sampai dengan Desember Tahun 2024, termasuk kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan, data pengaduan yang diterima dan tindak lanjut pengaduan. Laporan ini juga mencakup rekomendasi yang ditujukan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas sistem pengaduan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

BAB II
SOSIALISASI

2.1. Sosialisasi di BPS Provinsi Lampung

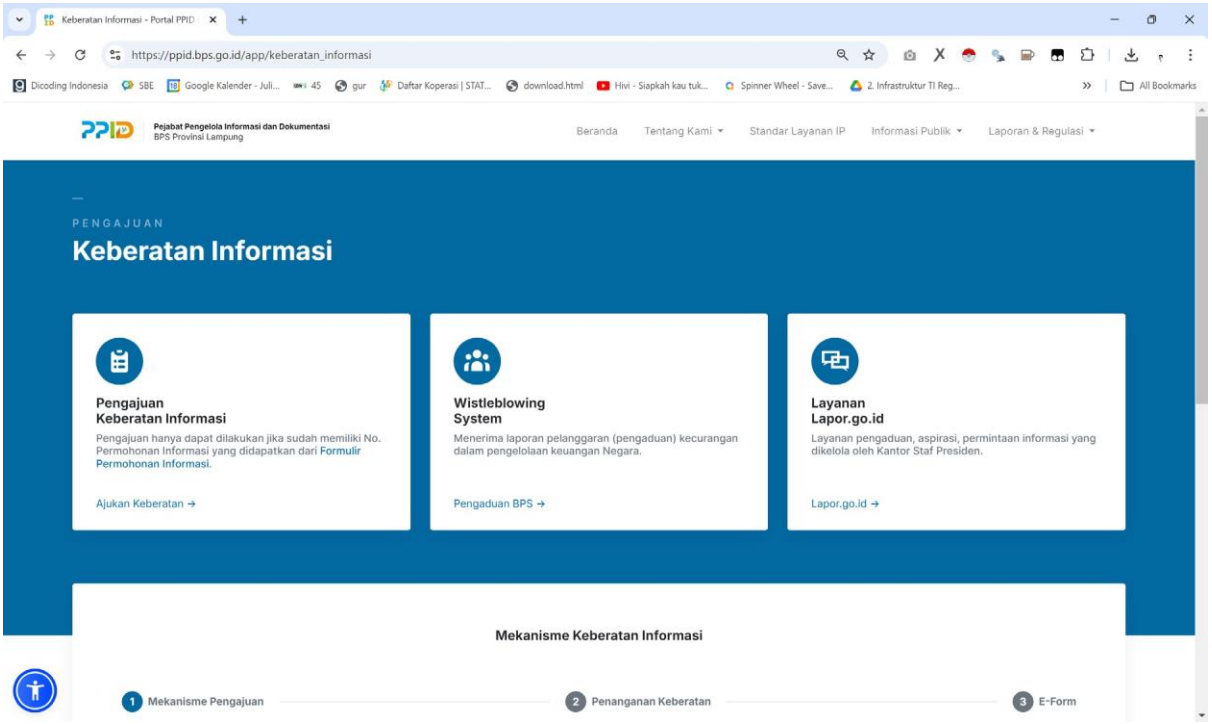
Tim Hubungan Masyarakat BPS Provinsi Lampung telah melakukan himbauan kepada BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung untuk melakukan pengelolaan akun SP4N LAPOR!. Himbauan dilakukan pada tanggal 14 Februari 2024 yang berisi bahwa kanal Instansi BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung telah telah tersedia pada Website LAPOR dengan tautan lapor.go.id. Masing-masing satuan kerja diharapkan untuk melakukan pemutakhiran profil instansi, melakukan pengelolaan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat umum, dan melakukan penginputan manual pada Form Manual untuk setiap Aspirasi, Saran, Masukan, Permintaan Informasi, bahkan Pengaduan, melalui media apapun.



Gambar 1. Himbauan kepada BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung

Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Lampung melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan

dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

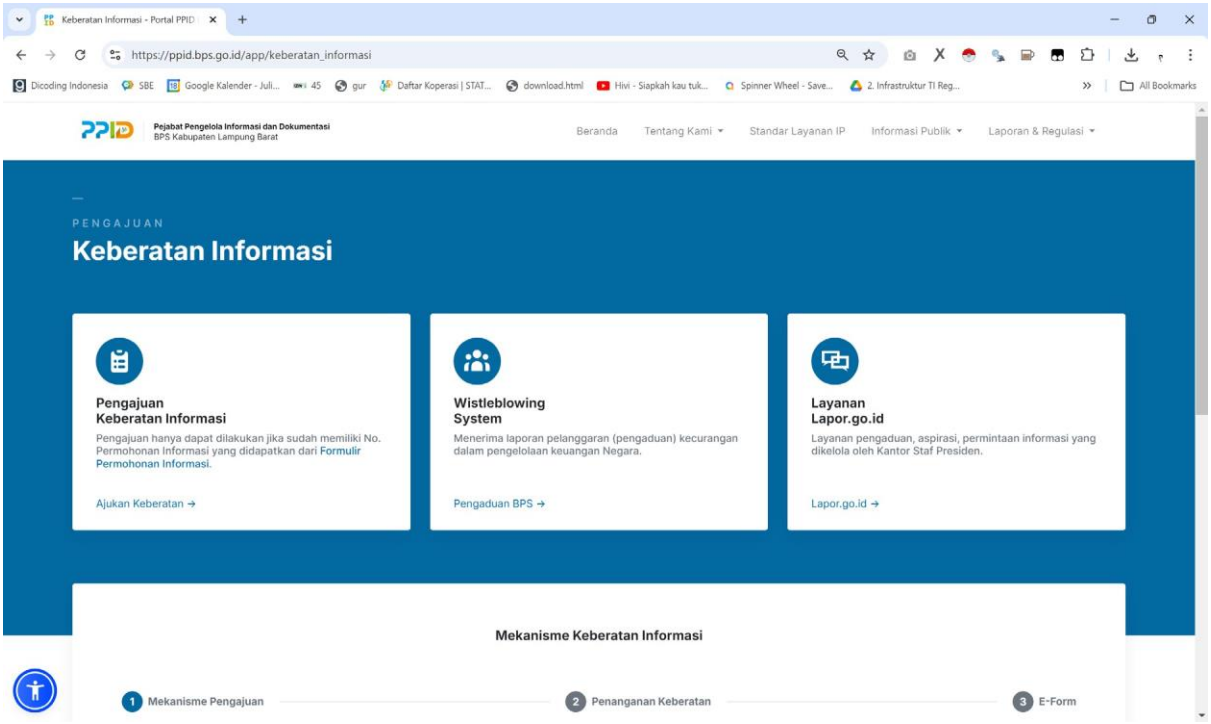


Gambar 2. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Provinsi Lampung

2.2. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Barat

Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Lampung melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen

untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

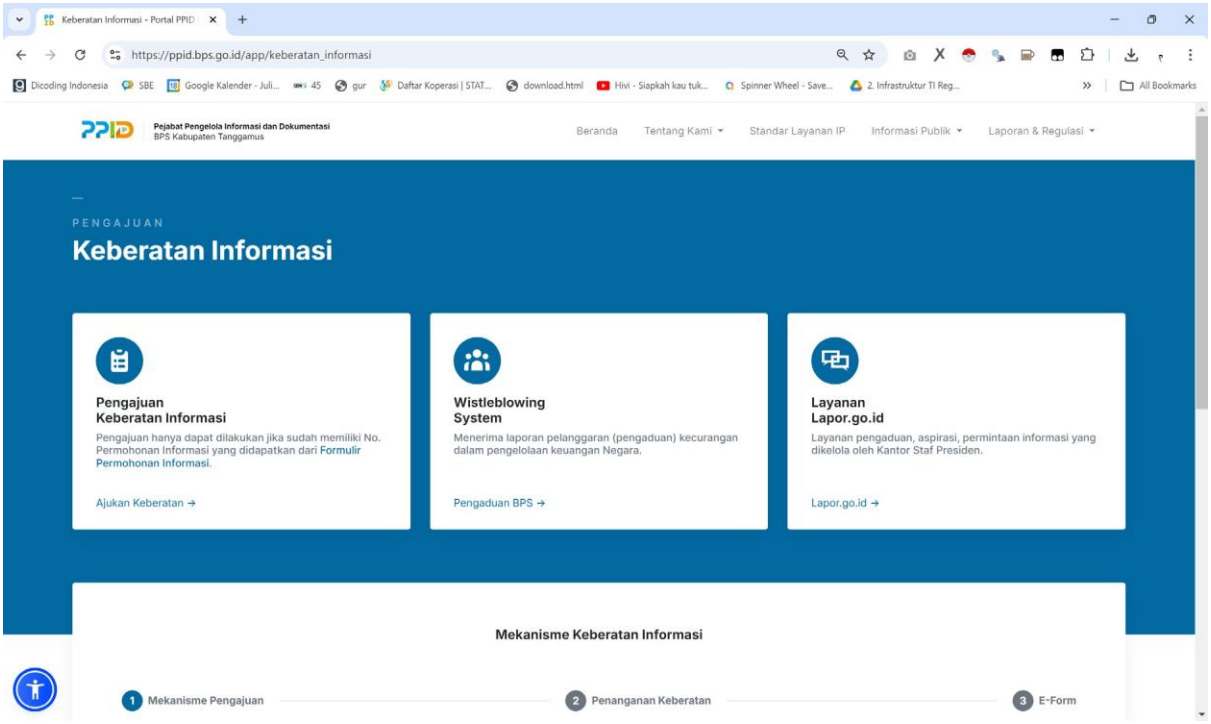


Gambar 3. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Lampung Barat

2.3. Sosialisasi di BPS Kabupaten Tanggamus

Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Tanggamus melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui

website PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

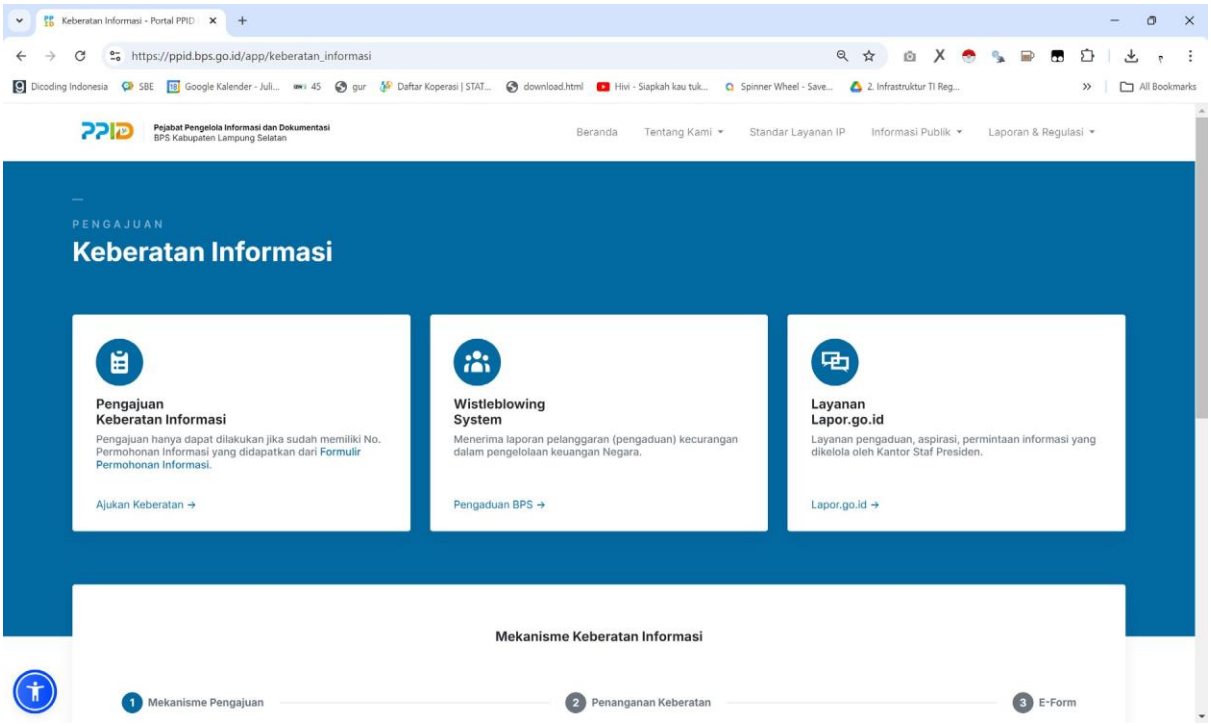


Gambar 4. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Tanggamus

2.4. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Selatan

Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Lampung Selatan melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan.

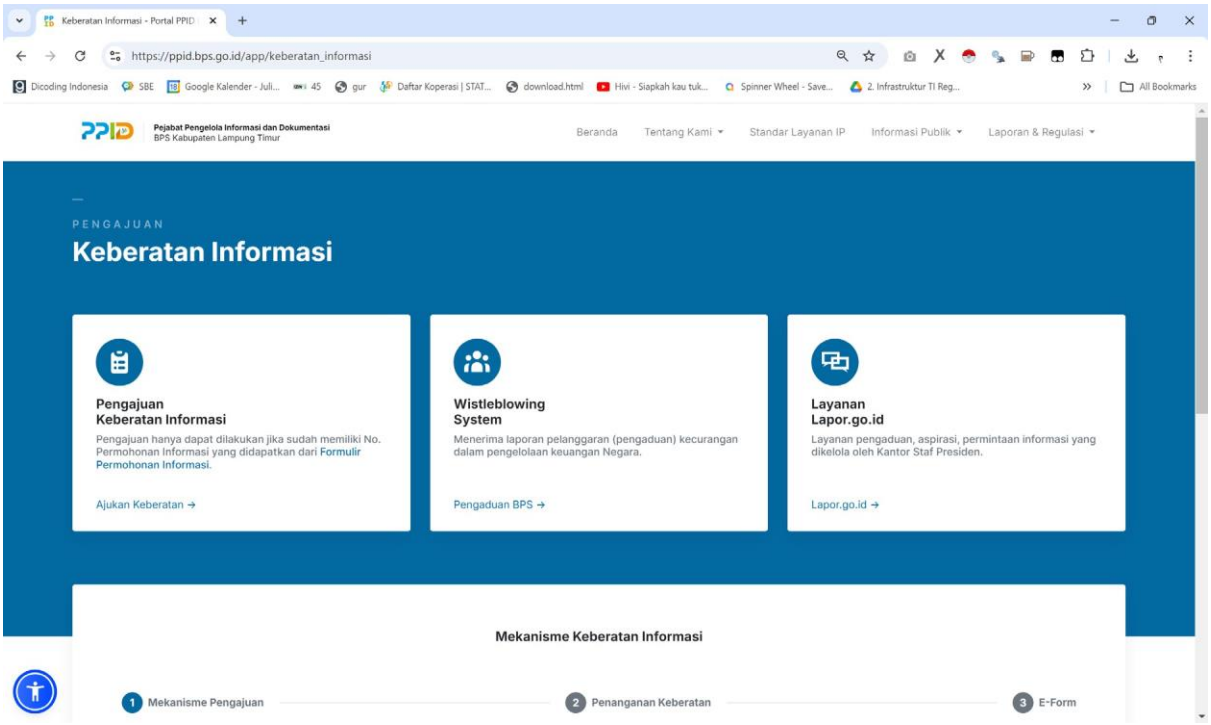
BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 5. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Lampung Selatan

2.5. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Timur

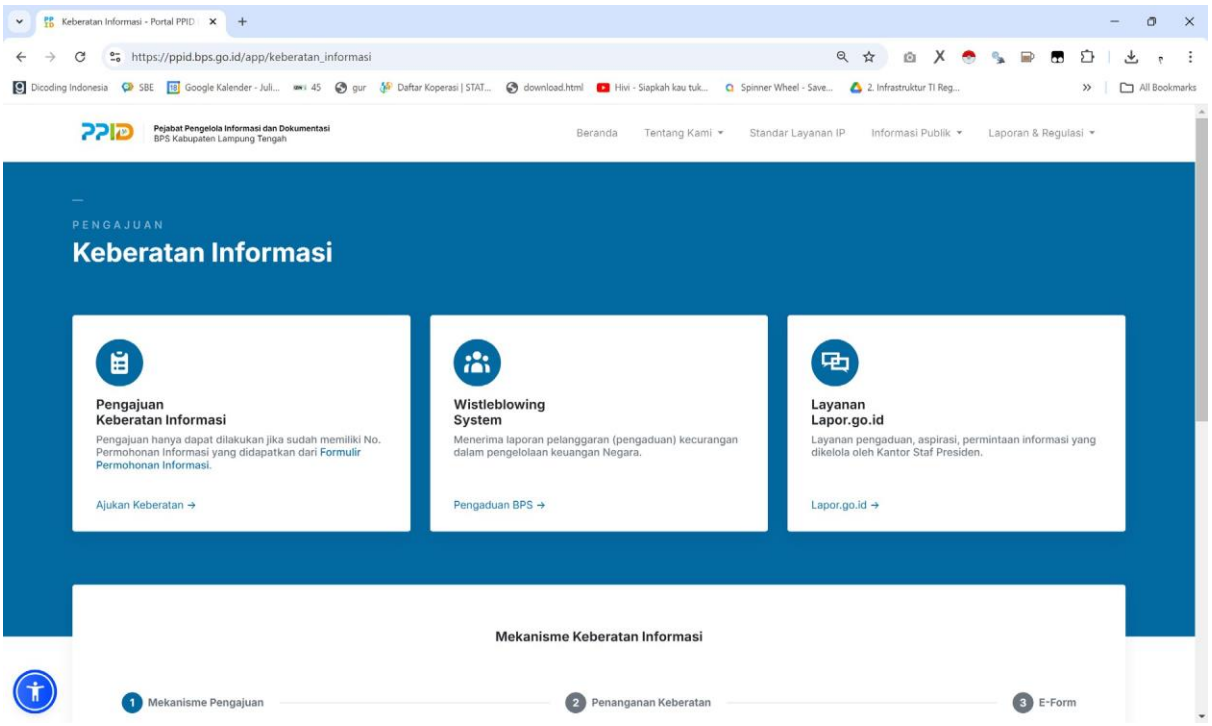
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Lampung Timur melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 6. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Lampung Timur

2.6. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Tengah

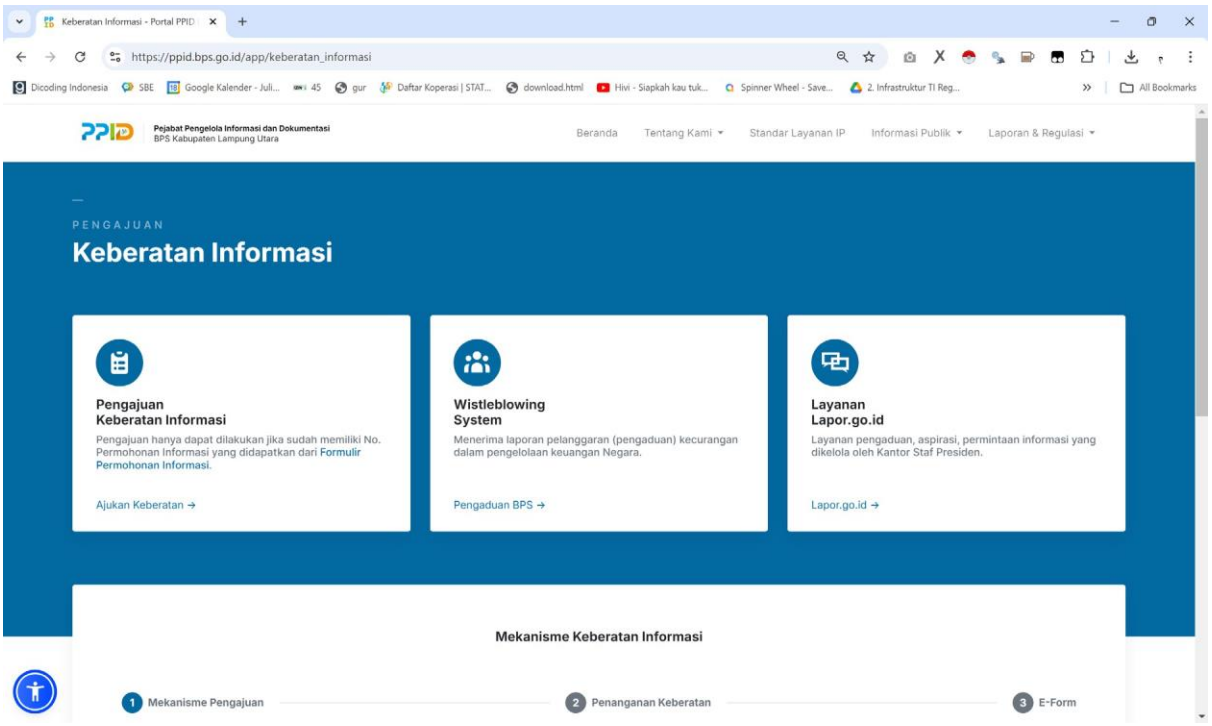
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Lampung Tengah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 7. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Lampung Tengah

2.7. Sosialisasi di BPS Kabupaten Lampung Utara

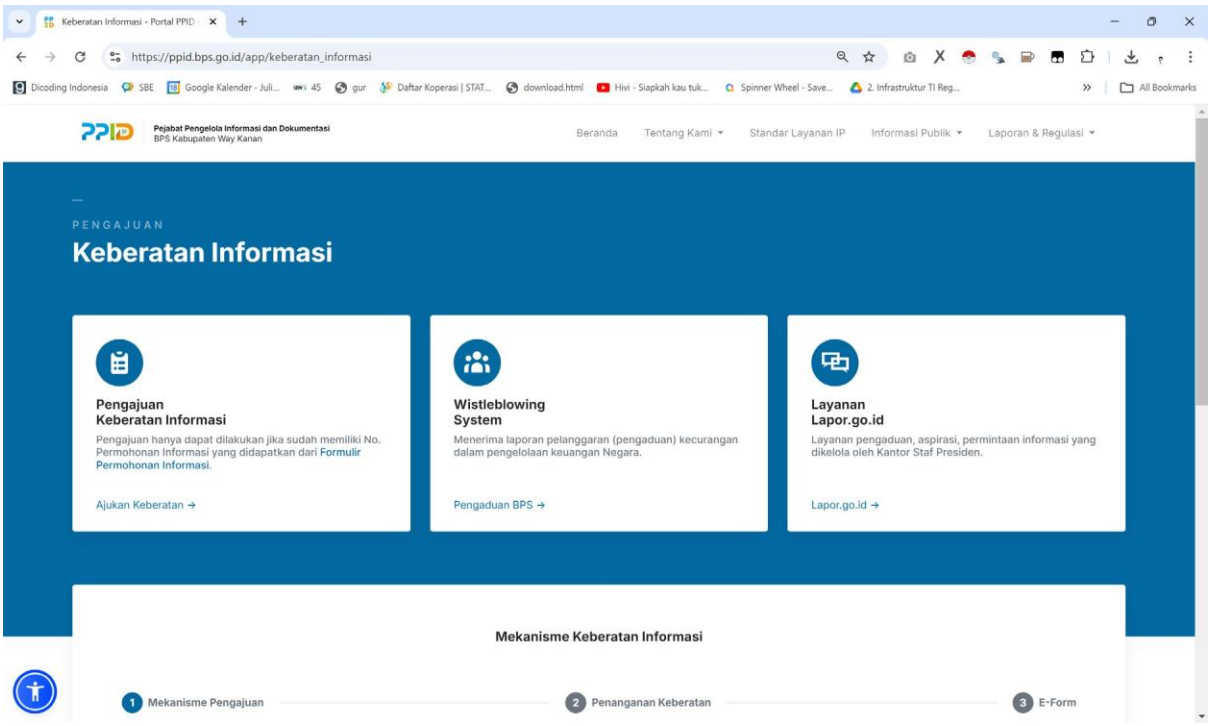
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Lampung Utara melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 8. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Lampung Utara

2.8. Sosialisasi di BPS Kabupaten Way Kanan

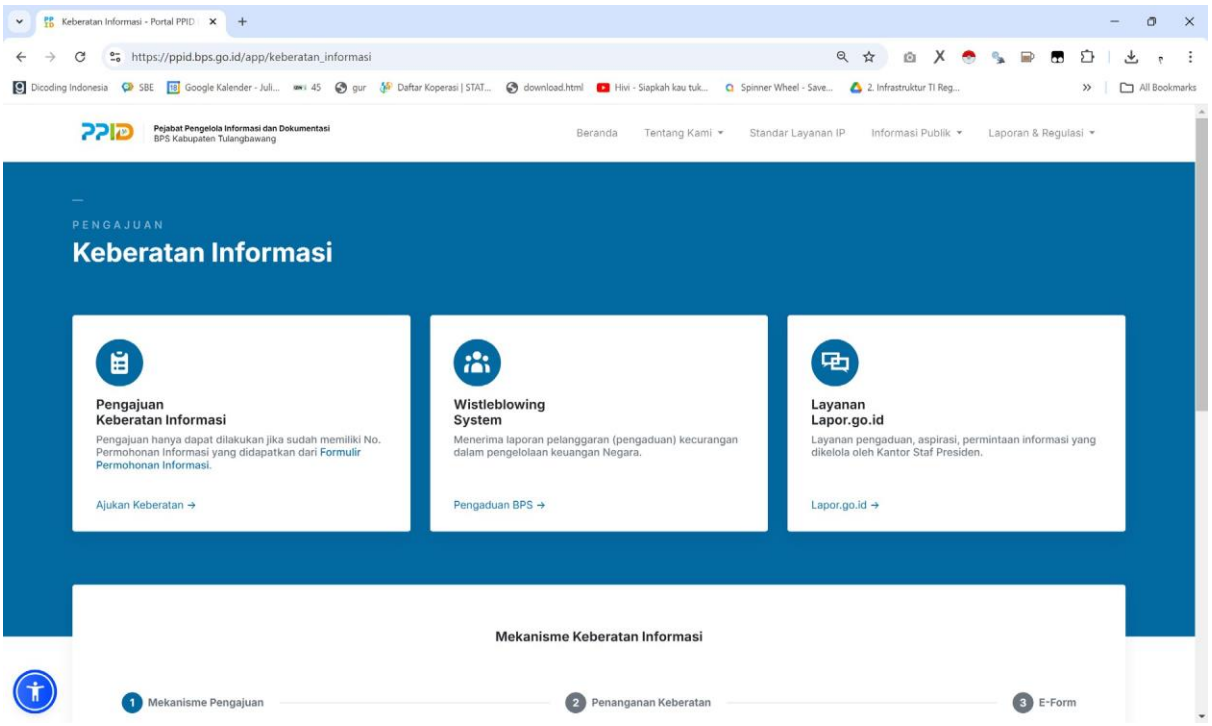
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Way Kanan melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 9. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Way Kanan

2.9. Sosialisasi di BPS Kabupaten Tulang Bawang

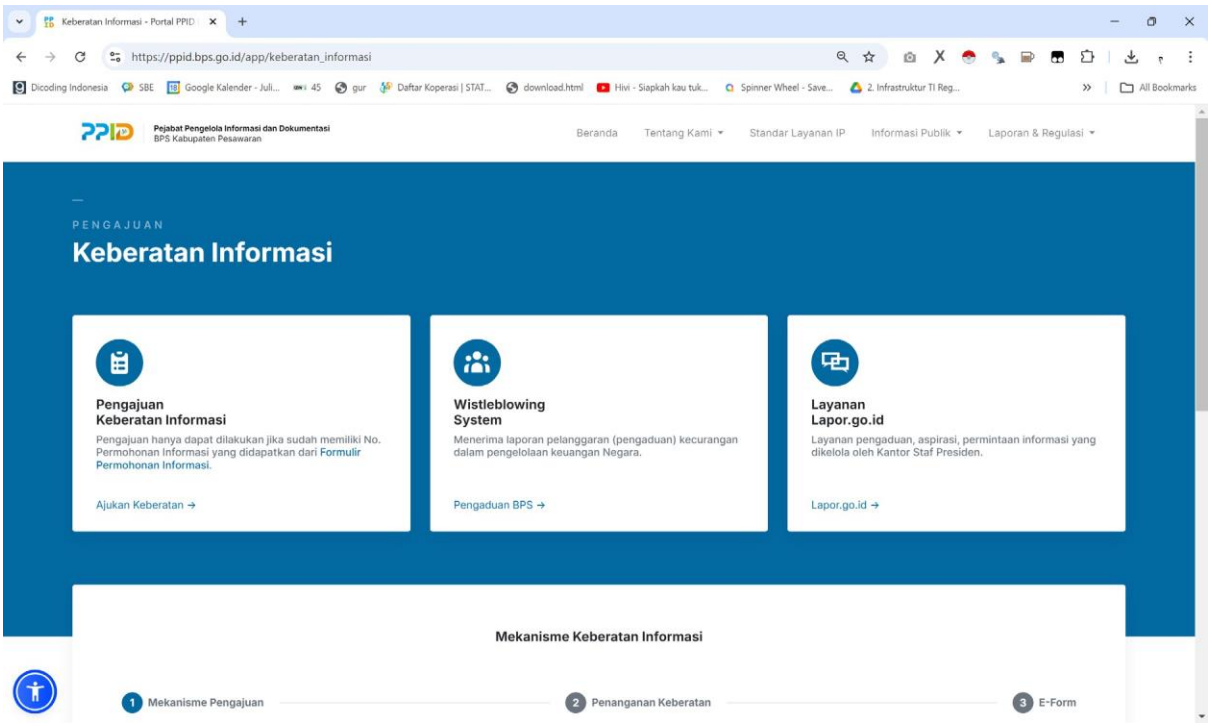
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Tulang Bawang melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 10. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Tulang Bawang

2.10. Sosialisasi di BPS Kabupaten Pesawaran

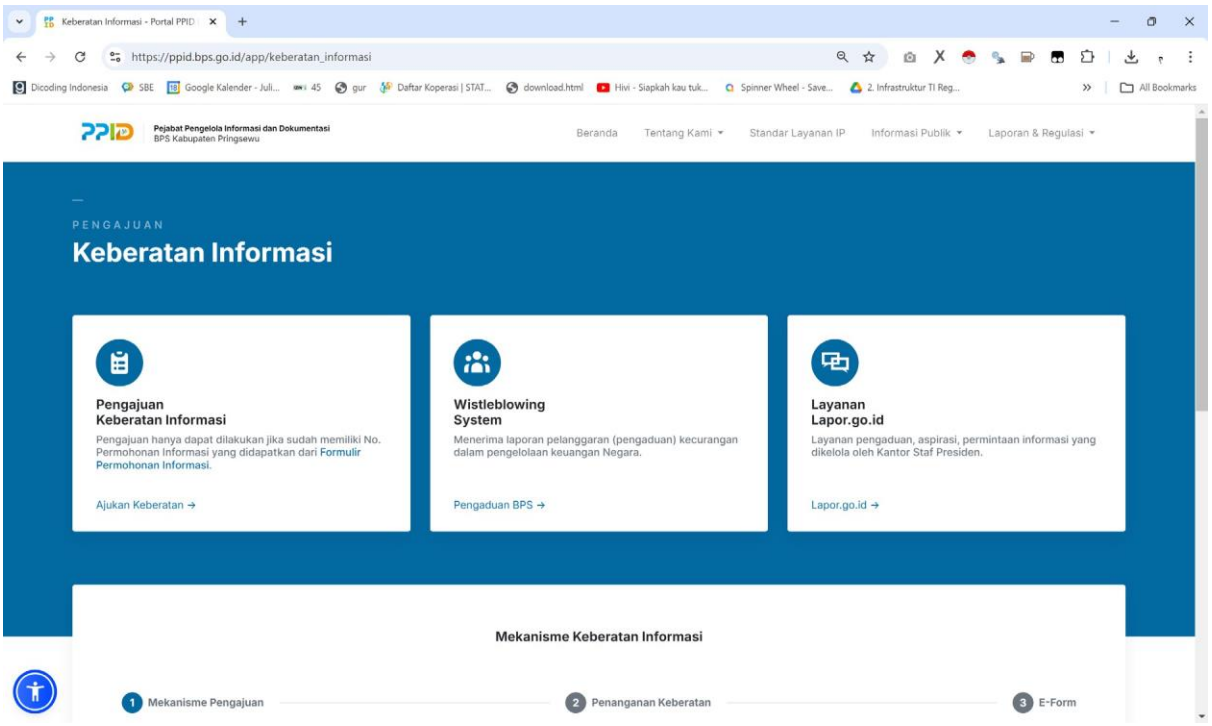
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Pesawaran melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 11. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Pesawaran

2.11. Sosialisasi di BPS Kabupaten Pringsewu

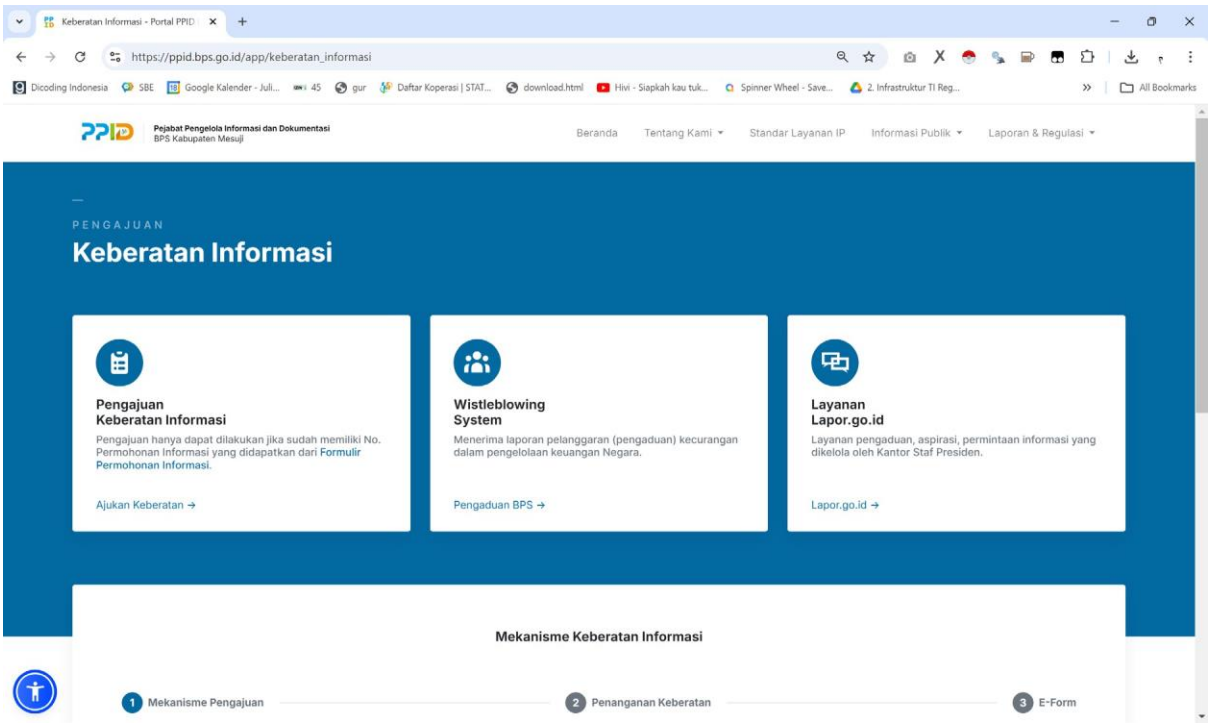
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Pringsewu melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 12. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Pringsewu

2.12. Sosialisasi di BPS Kabupaten Mesuji

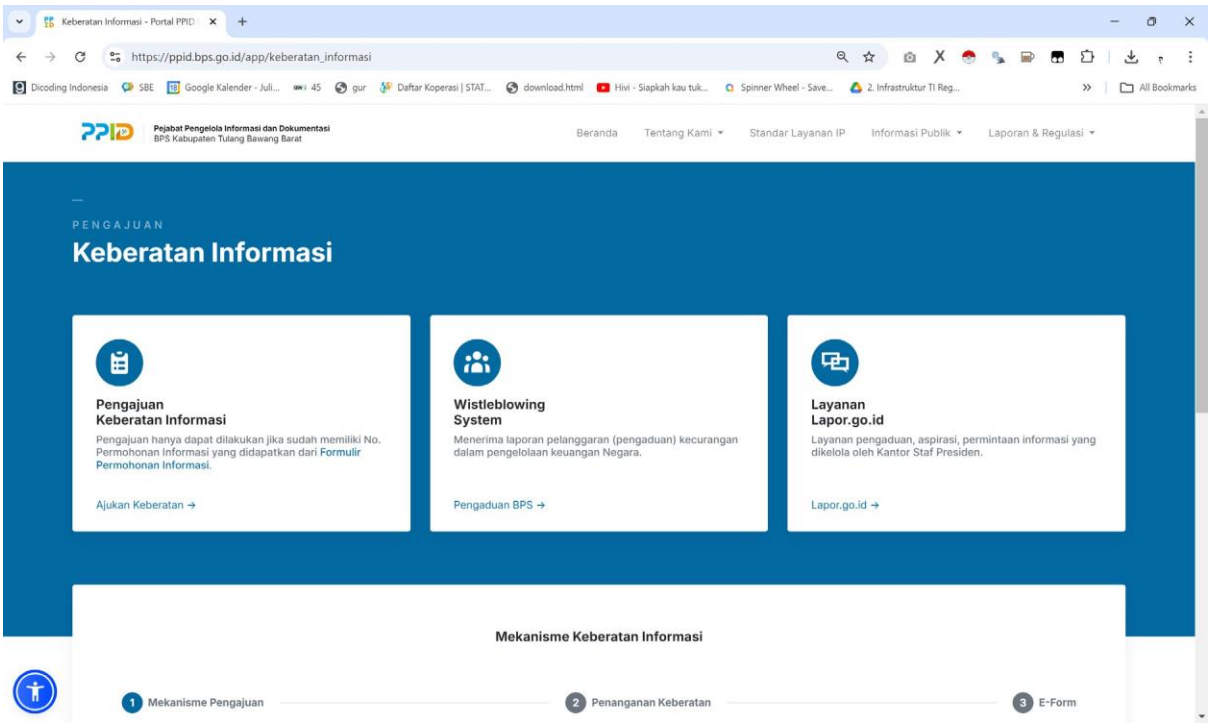
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Mesuji melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 13. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Mesuji

2.13. Sosialisasi di BPS Kabupaten Tulang Bawang Barat

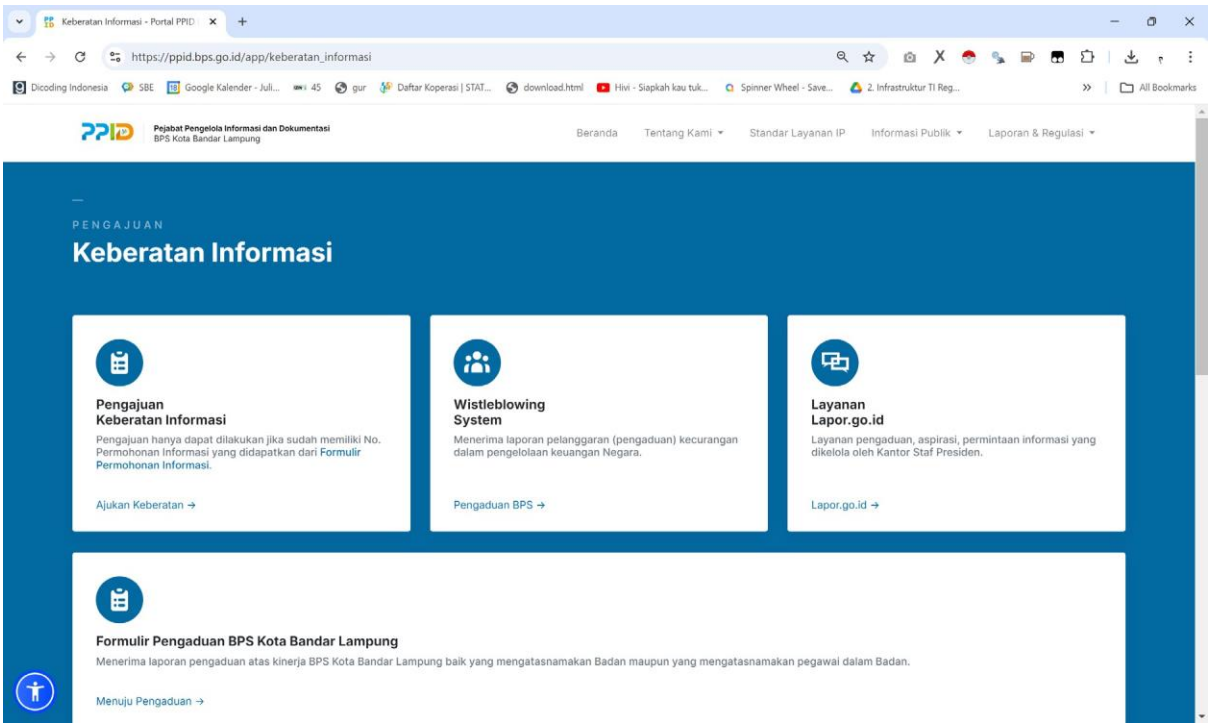
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Tulang Bawang Barat melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 14. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Tulang Bawang Barat

2.14. Sosialisasi di BPS Kota Bandar Lampung

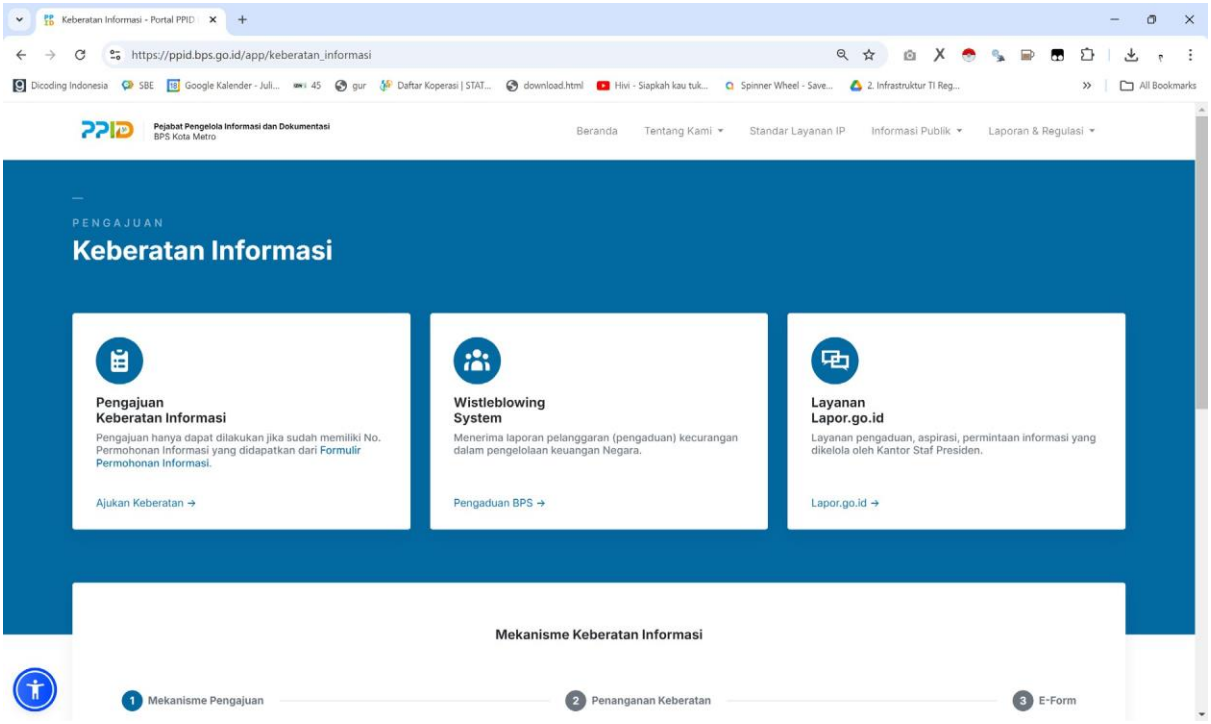
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Bandar Lampung melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 15. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kota Bandar Lampung

2.15. Sosialisasi di BPS Kota Metro

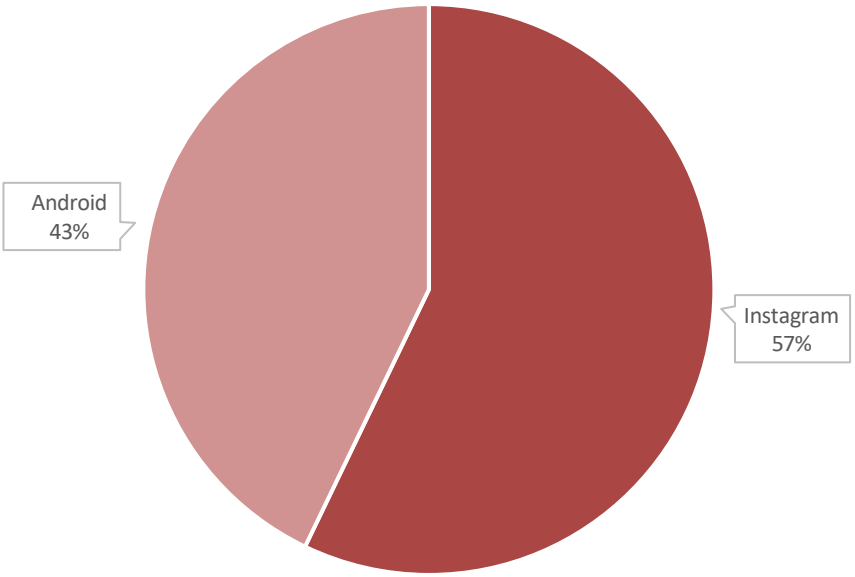
Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kota Metro melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 16. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kota Metro

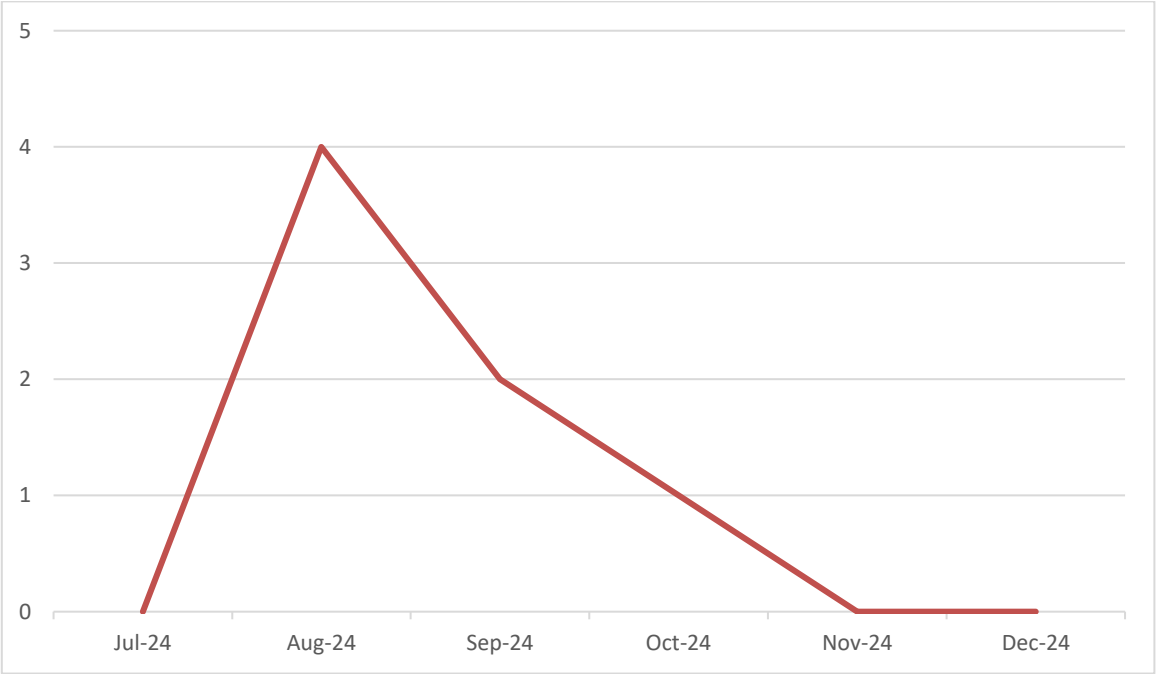
BAB III
PENANGANAN LAPORAN

3.1. Jumlah Laporan



Gambar 17. Distribusi Laporan Berdasarkan Sumber (persen), Berdasarkan Aplikasi LAPOR! Kondisi 1 Juli 2024 – 31 Desember 2024

Pada semester II tahun 2024, terdapat sebanyak 7 laporan yang masuk dan juga telah ditindaklanjuti pada kanal SP4N LAPOR Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. Ditinjau dari sumber pelaporan, Laporan yang masuk bersumber dari Android dan Instagram. Banyaknya Laporan yang masuk berasal dari Instagram, sebesar 57%. Hal ini mencerminkan bahwa media sosial juga memegang peranan penting komunikasi yang terjalin antara instansi dengan masyarakat luas. Sumber kedua berasal dari Android persentase pelaporan sebanyak 43%.



Gambar 18. Jumlah Penerimaan Laporan Menurut Bulan, Berdasarkan Aplikasi LAPOR! Kondisi 1 Juli 2024 – 31 Desember 2024

Jumlah penerimaan Laporan pada bulan Juli 2024, merupakan bulan dengan jumlah laporan tertinggi. Sementara bulan September dan Oktober berangsur-angsur turun dari 2 laporan menjadi 1 laporan. Sementara, di bulan Juli, November, dan Desember tidak ada laporan via SP4N LAPOR!. Tren laporan ini menjadi Evaluasi dari BPS Provinsi Lampung untuk tetap melakukan pelaporan secara berkala dari berbagai media yang masuk.

Untuk satuan kerja BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung, secara keseluruhan, masih belum ada pelaporan melalui kanal SP4N LAPOR! Di Semester II Tahun 2024, seperti pada tabel di bawah ini. Tidak ada pelaporan yang langsung disampaikan atau didisposisikan ke BPS Kabupaten/Kota. Selain itu, BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung juga belum melakukan pelaporan secara manual di SP4N LAPOR!. Hal ini menjadi perhatian dan Evaluasi bagi BPS Provinsi Lampung untuk melakukan pembinaan dan sosialisasi terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung.

Tabel 1.

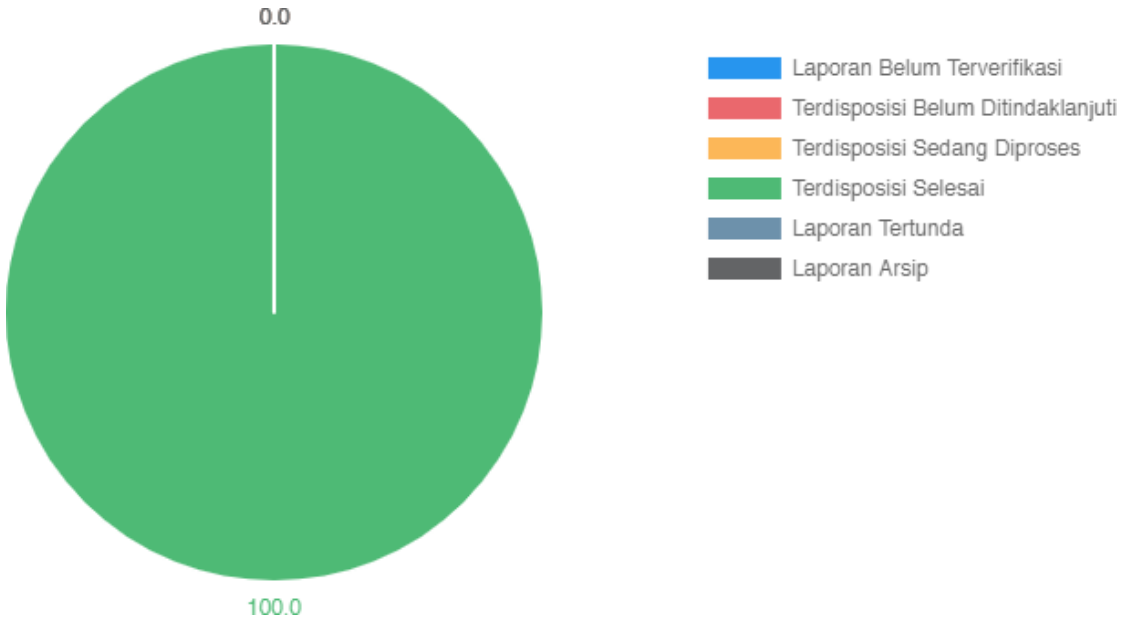
Jumlah Laporan Masuk pada Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Satuan Kerja

Periode Semester II Tahun 2024

No.	Satuan Kerja	Jumlah Pengaduan
(1)	(2)	(3)
1	BPS Kabupaten Lampung Barat	0
2	BPS Kabupaten Tanggamus	0
3	BPS Kabupaten Lampung Selatan	0
4	BPS Kabupaten Lampung Timur	0
5	BPS Kabupaten Lampung Tengah	0
6	BPS Kabupaten Lampung Utara	0
7	BPS Kabupaten Way Kanan	0
8	BPS Kabupaten Tulang Bawang	0
9	BPS Kabupaten Pesawaran	0
10	BPS Kabupaten Pringsewu	0
11	BPS Kabupaten Mesuji	0
12	BPS Kabupaten Tulang Bawang Barat	0
13	BPS Kota Bandar Lampung	0
14	BPS Kota Metro	0
Jumlah Pengaduan		**0**

3.2. Penanganan Pengaduan

Penanganan Laporan di Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung melalui SP4N-LAPOR pada periode Semester II Tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 19. Grafik tersebut menunjukkan bahwa seluruh Laporan yang masuk selama periode telah selesai ditangani. Hal ini mencerminkan bahwa kinerja yang dilakukan sudah sangat baik, karena tidak ada Laporan yang tertunda, belum ditindaklanjuti, atau masih dalam proses. Kondisi ini mengindikasikan bahwa BPS Provinsi Lampung mampu menjaga efektivitas dan efisiensi dalam penanganan setiap Laporan yang diterima.



Gambar 19. Penanganan Laporan di BPS Provinsi Lampung, Berdasarkan Aplikasi LAPOR! Kondisi 1 Juli 2024 – 31 Desember 2024

Penanganan laporan yang diterima oleh BPS Provinsi Lampung pun, sangat dilaukan dengan efisien. Laporan yang diterima ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari 5 hari. Gambar 20 menunjukkan waktu penanganan BPS Provinsi Lampung dalam melakukan tindak lanjut terhadap Laporan yang diterima. Gambar ini menunjukkan bahwa 100% Laporan yang diterima telah selesai ditindaklanjuti dengan tepat waktu, kurang dari lima hari. Laju penanganan laporan BPS Provinsi Lampung tetap harus dipertahakan sebagai upaya dalam melakukan Pelayanan publik yang prima dalam pengelolaan pengaduan di periode-periode berikutnya.

Gambar 20. Laju Tindak Lanjut Laporan

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari analisis data penanganan laporan di BPS Provinsi Lampung melalui SP4N-LAPOR pada semester II Tahun 2024, terlihat bahwa BPS telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam menyelesaikan seluruh laporan yang masuk. Efisiensi ini tercermin dari tidak adanya laporan yang tertunda atau tidak diproses di seluruh unit kerja BPS, termasuk di Kabupaten/Kota. Selain itu, penggunaan media komunikasi seperti Instagram dan WhatsApp menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, menandakan adaptasi BPS terhadap teknologi digital dan preferensi masyarakat terhadap media komunikasi yang mudah diakses.

4.2. Hambatan dan Saran

Meskipun kinerja penanganan pengaduan sudah sangat baik, BPS Provinsi Lampung perlu fokus pada peningkatan kompetensi admin UPP, terutama dalam hal inputasi laporan, untuk memastikan distribusi pengaduan yang lebih merata di seluruh Kabupaten/Kota. Sosialisasi lebih lanjut melalui media sosial dan Pelayanan Statistik Terpadu juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap saluran pengaduan yang tersedia. Selain itu, regulasi yang mengatur periode inputasi pengaduan perlu ditetapkan agar distribusi laporan lebih terstruktur dan konsisten di seluruh wilayah, sehingga kinerja BPS dalam melayani pengaduan publik dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI LAMPUNG

Jl. Basuki Rahmat No. 54, Bandar Lampung - 35215
Telp: (0721) 484329; Fax: (0721) 484329
Homepage: https://lampung.bps.go.id
Emai: bps1800@bps.go.id