

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU
BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN MAMUJU TAHUN 2024**

A. Pendahuluan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Pusat Statistik secara berkesinambungan terus berusaha untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Badan Pusat Statistik.

Sebagai unit pelaksana pelayanan publik, BPS menyadari pengelolaan pengaduan menjadi hal yang sangat penting dalam upaya mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung saran, aspirasi, dan pengaduan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST), kotak saran, website pengaduan, aplikasi pelayanan, email, telepon, serta aplikasi pengaduan resmi pemerintah yaitu SP4N Lapor. Melalui kanal tersebut, BPS memberikan akses yang terbuka secara luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan saran pengaduannya terkait pelayanan publik Badan Pusat Statistik.

B. Maksud dan Tujuan

Pengelolaan pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik. Penyusunan Laporan

Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelola pelayanan publik BPS untuk menampung saran dan pengaduan serta menindaklanjuti untuk semakin meningkatnya pelayanan publik BPS.

Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik BPS untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
 8. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 10. Keputusan Kepala BPS Nomor 185 Tahun 2020 Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Berbasis *Online* Dengan Menggunakan Aplikasi Lapor Pada Badan Pusat Statistik;
 11. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik No. 78 Tahun 2021 Tentang
Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

D. Saran dan Pengaduan Masyarakat

Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal yang tersedia telah dilakukan pengelolaan mulai dari identifikasi, klasifikasi, tindak lanjut serta evaluasi sehingga seluruh pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Seluruh

tindak lanjut pengaduan telah diinformasikan kepada pengguna layanan melalui media email.

Adapun klasifikasi pengaduan terdiri dari:

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Lainnya

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima oleh Pelayanan Statistik Terpadu selama periode tahun 2024:

[illegible]

9	September	0															
10	Oktober	0															
11	November	1															1
12	Desember	0															
Total		1															1

Table 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2024

Dari table di atas, pada tahun 2024 terdapat 1 Pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST), 100% terkait produk statistik yaitu permasalahan akses login pada sistem rekomendasi statistik.

Seluruh pengaduan tersebut telah dikoordinasikan dan ditindaklanjuti oleh tim pelaksana pelayanan dari masing-masing layanan, dan informasi tentang tindak lanjut pengaduan telah diinformasikan kepada pengguna layanan melalui email.

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan laporan pengaduan periode bulan tahun 2024, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik telah melakukan koordinasi dengan penyelenggara Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan memberikan rekomendasi untuk melakukan tindakan perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang. Rekomendasi tersebut diantaranya:

1. Meminta pengguna layanan untuk mengingat-ingat email dan passwordnya dan menyarankan untuk menggunakan aplikasi penyimpanan password serta mengajari cara mereset password.

F. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja

dari masing-masing petugas agar selalu menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan tujuan sebagai sarana evaluasi sebagai upaya peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan publik BPS.

Mamuju, Juni 2025

Penanggung Jawab

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'H' followed by a cursive 'K' and a period.

Hirlan Khaeri

Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Mamuju Tahun 2024

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan
		Nama	Email				Dalam Proses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
1	2-11-2024	Fauziah	uchifauziahery23@gmail.com	Tidak bisa login di romantik	Aplikasi	Diajarkan cara mereset password		√	2-11-2024	Sudah bisa login

Mamuju, Januari 2025


 Hirlan Khaeri