



LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

PILAR PELAYANAN PUBLIK

PERIODE

TRIWULAN 4

2024



BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Penanganan Pengaduan

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan pemerintahan, BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur sangat mengutamakan terciptanya pelayanan yang optimal kepada pengguna data. Oleh karena itu, sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap pengguna data, BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan penanganan pengaduan yang diberikan pengguna data melalui media yang telah disediakan yaitu website **pengaduan.bpsntt.id** dan website **SP4N LAPOR**. Selama triwulan 4 tahun 2024 BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur tidak mendapatkan keluhan atau pengaduan pelayanan dari pengguna data dan terdapat 1 pengaduan dari masyarakat umum yang sudah ditindaklanjuti oleh yang berwenang. Penanganan pengaduan pelayanan ini telah dituangkan dalam SOP pengaduan agar menjadi pedoman bagi para petugas pelayanan.

Prosedur Penanganan Pengaduan:

1. Petugas menelaah dan mengklasifikasikan formulir pengaduan yang telah diisi pengguna data.
2. Petugas membuat rencana tindak lanjut hasil penelaahan.
3. Petugas memastikan perlunya koordinasi dengan unit lain untuk realisasi rencana tindak lanjut pelayanan.
4. Petugas menyelesaikan pengaduan dan menyampaikan informasi kepada pemberi pengaduan (jika diperlukan).
5. Petugas membuat laporan penyelesaian pengaduan.

Hasil Penanganan Pengaduan

Pengaduan melalui SP4N LAPOR

Hasil pelaporan dan jumlah aduan dari media pelaporan SP4N LAPOR adalah sebagai berikut:

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Penanganan	Keterangan Aduan
Oktober	0	0	Nihil
November	0	0	Nihil
Desember	0	0	Nihil

Pengaduan melalui pengaduan.bpsntt.id

Hasil pelaporan dan jumlah aduan dari media pelaporan pengaduan.bpsntt.id adalah sebagai berikut:

Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Penanganan	Keterangan Aduan
Oktober	0	0	Nihil
November	0	0	Nihil
Desember	0	0	Nihil

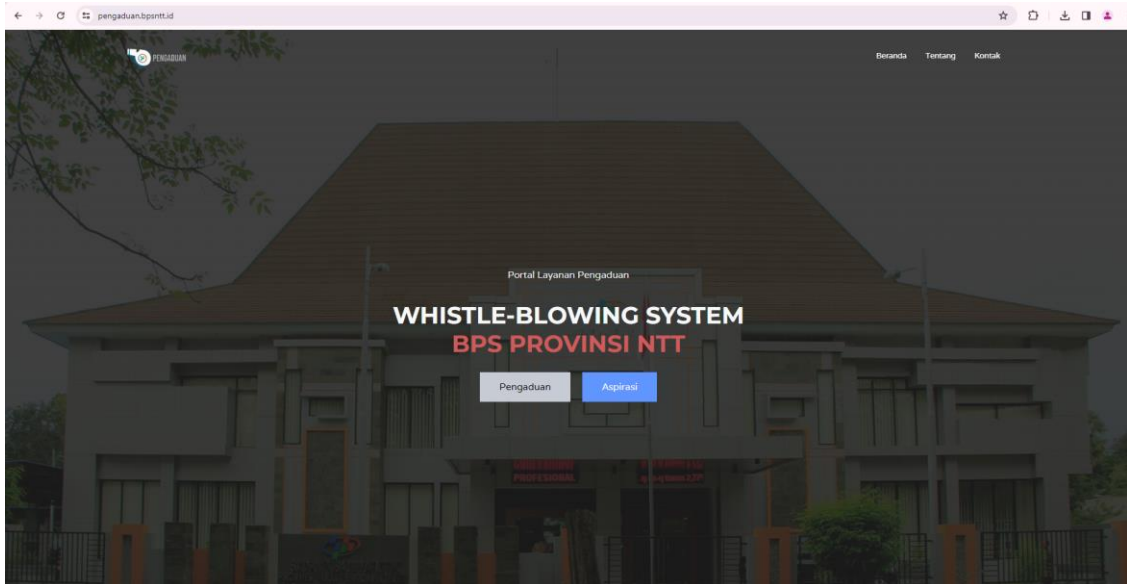
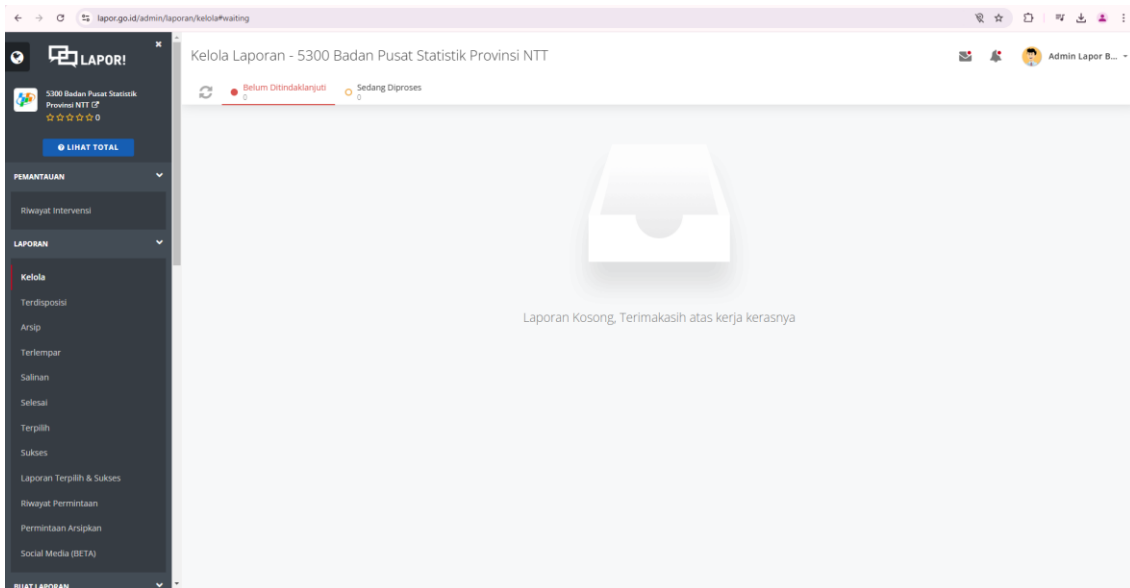
Pengaduan langsung ke PST

Terdapat 1 pengaduan langsung dari masyarakat ke PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur terkait kode etik pegawai yang sudah ditangani oleh Pimpinan dan pihak yang berwenang.

Evaluasi

Berdasarkan monitoring atas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur bulan Oktober sampai Desember 2024 terdapat 1 pengaduan yang terjadi di lingkungan BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur dan sudah ditindaklanjuti oleh Pimpinan dan pihak yang berwenang.

Dokumentasi



Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan PST BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur triwulan 4 tahun 2024.

Mengetahui,
Ketua Pilar Pelayanan Publik
RB BPS Provinsi NTT

Tio Faryda Gultom