

LAPORAN

EVALUASI DAN MONITORING
PENANGANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
DI BPS KOTA SEMARANG
TRIWULAN I
2026



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA SEMARANG**

**LAPORAN EVALUASI DAN MONITORING
PENANGANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI BPS KOTA SEMARANG
TRIWULAN I 2026**

A. Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Undang-Undang adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara wajib menyediakan wadah atau sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran atas pelayanan yang telah diterima. Selanjutnya penyelenggara pelayanan wajib untuk menindaklanjuti kritik dan saran yang disampaikan sebagai bentuk perbaikan pelayanan.

Kegiatan tindak lanjut pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan prioritas permasalahan yang timbul dalam pelayanan sehingga ditentukan bagian mana yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Perbaikan kualitas layanan perlu adanya pemantauan yang rutin dan terkendali untuk mengetahui setiap progres perbaikan yang dilakukan, sehingga sangat diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi atas segala upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan yang menjawab kekurangan atau permasalahan. Monitoring dan evaluasi terhadap kritik dan saran dilakukan sebagai komitmen upaya perbaikan, pemantaun terhadap proses perbaikan layanan, serta melakukan evaluasi terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh BPS Kota Semarang.

B. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan penyusunan laporan ini adalah secara umum untuk mengetahui seberapa banyak pengaduan masyarakat yang masuk ke BPS Kota Semarang baik melalui *email*, *whatsapp*, media sosial, surat, web/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan *online*, kotak pengaduan (kritik/saran) maupun datang langsung ke Kantor BPS Kota Semarang. Secara khusus tujuannya antara lain adalah:

1. Sebagai upaya tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan di BPS Kota Semarang berdasarkan pengaduan masyarakat.
2. Upaya mengetahui perbaikan kualitas layanan dan sebagai bahan evaluasi terhadap upaya perbaikan yang telah dilakukan.

C. Rekap Konsultasi dan Pengaduan

Berdasarkan daftar pengaduan yang dihimpun dari berbagai kanal pengaduan yang ada di BPS Kota Semarang, disampaikan rekap pengaduan, monitoring, dan evaluasi penanganan konsultasi dan pengaduan masyarakat per bulan (Triwulan I) tahun 2026 di lingkungan BPS Kota Semarang sebagai berikut.

1. Rekapitulasi Jumlah Konsultasi dan Pengaduan

Bulan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan Berdasarkan Media Layanan					
	Kotak Kritik dan Saran	Email	Whatsapp	Media Sosial	Surat	Website Pengaduan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Januari	-	-	1	3	-	-
Februari	-	-	2	2	-	-
Maret	-	-	4	4	-	-
Total	-	-	7	9	-	-

Daftar pengaduan dari berbagai kanal pengaduan kami sertakan pada lampiran.

D. Monitoring Konsultasi dan Pengaduan

Seluruh konsultasi dan pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal yang tersedia telah dilakukan pengelolaan mulai dari indentifikasi, tindak lanjut, dan evaluasi sehingga seluruh konsultasi dan pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Seluruh tindak lanjut konsultasi dan pengaduan telah diinformasikan kepada pengguna layanan melalui media pelayanan masing-masing.

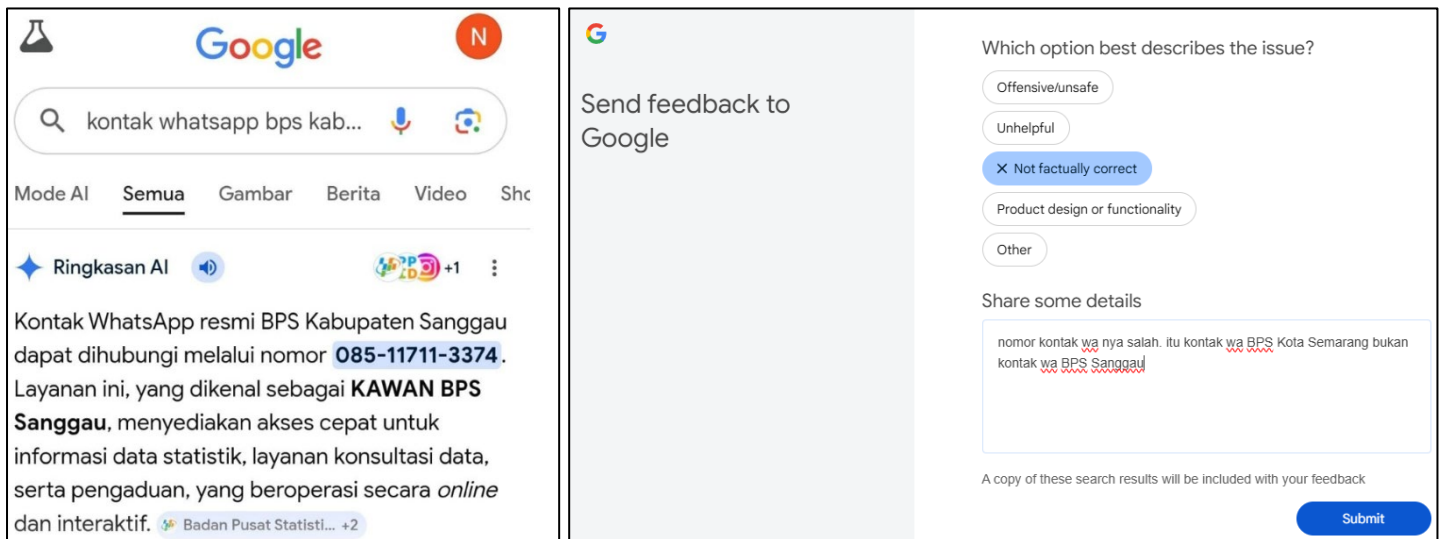
Bulan	Jumlah Konsultasi dan Pengaduan	Jenis Konsultasi dan Pengaduan				Jumlah Penanganan	Keterangan
		Fraud	Kepegawaian	Layanan Statistik	Pelayanan Umum		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Januari	4	-	2	-	2	4	Seluruh konsultasi dan pengaduan telah ditindaklanjuti
Februari	4	-	1	-	3	4	
Maret	8	-	1	-	7	8	
Total	16	-	4	-	12	16	

Catatan: Dalam penelaahan jenis konsultasi dan pengaduan, informasi terkait penipuan lowongan pekerjaan BPS dikategorikan dalam "fraud", informasi magang dikategorikan dalam "kepegawaian", informasi terkait survey dikategorikan dalam "layanan statistik", dan informasi terkait mitra bps serta pertanyaan umum lainnya dikategorikan dalam "pelayanan umum".

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil konsultasi dan pengaduan Triwulan I tahun 2026, tim pengelolaan konsultasi dan pengaduan pelayanan publik telah melakukan koordinasi dengan penyelenggara Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan tim magang, serta memberikan rekomendasi untuk melakukan tindakan perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang. Rekomendasi tersebut diantaranya:

1. Pada triwulan I, konsultasi terbanyak adalah pelayanan umum, diantaranya mengenai informasi mitra dan salah sambung. Informasi mitra kerap ditanyakan karena banyak masyarakat yang menunggu informasi perekrutan petugas SE. Tindak lanjut dari pertanyaan ini, tim tetap memberikan penjelasan bahwa belum ada info resmi dari BPS RI, dan akan segera mengupdate jika ada informasi perekrutan petugas SE.
2. Pada triwulan ini juga banyak konsultasi salah sambung. Setelah ditelusuri, ternyata banyak yang mengontak BPS Kota Semarang dikarenakan jawaban Google AI yang mengarahkan ke kontak BPS Kota Semarang ketika ada pengguna yang menanyakan kontak whatsapp BPS di wilayahnya. Tindak lanjut dari kejadian ini, tim konsultasi dan pengaduan memberikan feedback/report pada jawaban Google AI yang salah sehingga diharapkan ke depannya tidak ada lagi masyarakat yang salah kontak ke nomor BPS Kota Semarang.



The image shows a side-by-side comparison of a search result and a feedback form. On the left is a Google search result for 'kontak whatsapp bps kab...'. The result shows a snippet from 'Badan Pusat Statisti...' with the text: 'Kontak WhatsApp resmi BPS Kabupaten Sanggau dapat dihubungi melalui nomor 085-11711-3374. Layanan ini, yang dikenal sebagai KAWAN BPS Sanggau, menyediakan akses cepat untuk informasi data statistik, layanan konsultasi data, serta pengaduan, yang beroperasi secara online dan interaktif.' On the right is a 'Send feedback to Google' form. The question is 'Which option best describes the issue?'. The selected option is 'Not factually correct'. The 'Share some details' field contains the text: 'nomor kontak wa nya salah. itu kontak wa BPS Kota Semarang bukan kontak wa BPS Sanggau'. A 'Submit' button is visible at the bottom right.

F. Monitoring dan Tindak Lanjut Penanganan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat di BPS Kota Semarang melalui SP4N Lapor.

Seluruh konsultasi dan pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai kanal telah dimasukkan ke dalam SP4N Lapor dan **100% telah selesai ditindaklanjuti**.

Laporan Sukses - BPS Kota Semarang

tracking id / isi / pelapor Pencarian Lebih Lanjut Urutkan dari perubahan (baru ke lama)

AnIndya 16 menit yang lalu Instagram Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: **BPS Kota Semarang**
19/03/2026 - info magang
Apakah kuota magang di bulan Juni masih ada?
#10073325 Tindak Lanjut 1 Komentar 0

Milodanmeo 20 menit yang lalu Instagram Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: **BPS Kota Semarang**
17/03/2026 - Info mitra bps
Apakah ada info pembukaan mitra sensus ekonomi 2026?
#10073323 Tindak Lanjut 1 Komentar 0

Connixiada 25 menit yang lalu Instagram Ditutup oleh Admin
Terdisposisi: **BPS Kota Semarang**
07/03/2026 - Info mitra bps
Apakah ada pendaftaran petugas sensus ekonomi 2026?

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	16	0	0	16	100	1	0	1

Pengelolaan Laporan Masuk

0%
100%

- Laporan Belum Terverifikasi
- Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti
- Terdisposisi Sedang Diproses
- Terdisposisi Selesai
- Laporan Tertunda
- Laporan Arsip

Kategori	Jumlah
Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	16
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	0
Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	16

Sumber Laporan

Instagram

Ke Atas

Sebanyak 16 laporan telah selesai ditindaklanjuti. Persentase Tindak Lanjut 100%

G. Penutup

Laporan penanganan konsultasi dan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan konsultasi dan pengaduan masyarakat terhadap BPS Kota Semarang

Semarang, 1 April 2026

Kepala BPS Kota Semarang



Rudi Cahyono
Rudi Cahyono

Lampiran Daftar Konsultasi dan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026

No	Tanggal	Nama	Email/Akun	HP	Subjek	Ringkasan Konsultasi/Pengaduan	Jawaban/Tindak Lanjut	Media Pengaduan
1	05/01/2026	Faiz	-	085967222075	info magang	Apakah masih ada kuota magang untuk bulan Februari?	Masih ada, silakan mengikuti sesi pertanyaan offline dan wawancara magang terjadwal setiap hari Rabu pukul 14.00-15.45, bertemu dengan Harniaty	Whatsapp
2	06/01/2026	Najela	@najelaamatmanis	-	Info mitra bps	Apakah harus mendaftar lagi untuk menjadi petugas sensus?	Untuk saat ini belum ada info pendaftaran petugas.	Media Sosial (Instagram)
3	08/01/2026	Muhammad Dzaky	@dzkyyy23	-	info magang	Apakah masih ada kuota magang untuk bulan Januari?	Untuk Januari sudah penuh, masih ada slot untuk Februari.	Media Sosial (Instagram)
4	19/01/2026	Corner	@manguadat321	-	Info mitra bps	Untuk pembukaan lowongan sensus kapan ya kak?	Belum ada informasi kak	Media Sosial (Instagram)
5	05/02/2026	Rina Astutik	@rina_astutik	-	Info mitra bps	Apakah loker mitra SE 2026 sudah dibuka?	Belum ada informasi kak	Media Sosial (Instagram)
6	09/02/2026	Avio Lita	@aviolitamrwaa	-	info magang	Apakah kuota magang masih ada? Bagaimana persyaratannya?	Kuota masih ada. Silakan kunjungi sites.google.com/view/magangbpskota/beranda untuk proses pengajuan magang	Media Sosial (Instagram)
7	26/02/2026	Keanzha	-	081349115959	info BPS	Apakah ini wa BPS Sanggau? Informasi dari google seperti itu	Mohon maaf, anda sedang menghubungi BPS Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah	Whatsapp
8	26/02/2026	Woow	-	0881024508737	info survei BPS	Apakah survei pendataan ada waktu jam nya? Sampai jam berapa? Apakah boleh di jam 6 magrib masih melakukan survei?	Maksimal sampai jam 9 malam kak, karena ada responden yang baru pulang kerja malam hari sehingga kami harus menyesuaikan waktu responden yang tersedia di malam hari	Whatsapp
9	01/03/2026	Syatar Makhudin	@syatarmakhudin	-	Info mitra bps	apakah ada pendaftaran petugas sensus ekonomi 2026?	Belum ada informasi kak	Media Sosial (Instagram)
10	03/03/2026	Arifal	-	087765892717	Info mitra bps	Dari petugas pendataan PLN ULP Jember, inis saya tidak bisa login sobat	Mohon maaf ini dari BPS Kota Semarang. Silakan menghubungi BPS Jember ya kak	Whatsapp
11	03/03/2026	Hari	-	082234345780	Info mitra bps	Saya petugas PLN Jember tidak menerima email untuk aktivasi	Mohon maaf ini dari BPS Kota Semarang. Silakan menghubungi BPS Jember ya kak	Whatsapp
12	03/03/2025	Jems M Lerrick	-	082251362717	info taspem	Ingin pengaduan, orang tua saya sudah tugas 20 tahun sekian minta berhenti, taspennya tidak terima, dan pensiunnya juga tidak dapat. Pengangkatan provinsi Maluku tahun 1980, minta berhenti 2003.	Mohon maaf ini dari BPS Kota Semarang. Silakan menghubungi kepegawaian provinsi terkait	Whatsapp

No	Tanggal	Nama	Email/Akun	HP	Subjek	Ringkasan Konsultasi/Pengaduan	Jawaban/Tindak Lanjut	Media Pengaduan
13	05/03/2026	Pace Lukas	-	0895326534794	info BPS	Apakah ini BPS Kabupaten Fak-Fak?	Mohon maaf ini dari BPS Kota Semarang bukan BPS Kab. Fak Fak.	Whatsapp
14	07/03/2026	Connie_Xiada	@connie_xiada	-	Info mitra bps	apakah ada pendaftaran petugas sensus ekonomi 2026?	Belum ada informasi kak	Media Sosial (Instagram)
15	17/03/2026	Milodanmeo	@milodanmeo	-	Info mitra bps	apakah ada info pembukaan mitra sensus ekonomi 2026?	Belum ada informasi kak	Media Sosial (Instagram)
16	19/03/2026	Anindya	@anindyakr	-	info magang	Apakah kuota magang di bulan Juni masih ada?	Kuota masih ada. Silakan kunjungi sites.google.com/view/magangbpskota/beranda untuk proses pengajuan magang	Media Sosial (Instagram)