

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU
BADAN PUSAT STATISTIK
TAHUN 2023**

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 menindak lanjuti 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 indentifikasi, klasifikasi, tindak lanjut serta evaluasi sehingga seluruh pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. 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

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima oleh Pelayanan Statistik Terpadu selama periode tahun 2023:

No	Bulan	Jumlah	Media Pengaduan		Klasifikasi								Keterangan	
			Langsung	Tidak Langsung	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Januari	3		√						√				Seluruh pengaduan telah ditindak lanjuti
2	Februari	1		√						√				
3	Maret	4		√						√				
4	April	1		√						√				
5	Mei	1		√									√	
6	Juni	1		√						√				
7	Juli	1		√						√				
8	Agustus	2		√						√				
9	September	1		√						√				
10	Oktober	2		√						√				
11	November	1		√									√	
12	Desember	4		√						√				
	Total	22												

Table 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2023

Dari table di atas, pada tahun 2023 terdapat 22 Pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST), 91% terkait produk statistik yaitu pemmasalahan akses softcopy publikasi dan kelengkapan jumlah halaman pada softcopy publikasi. Sedangkan 9,1% terkait sarana dan prasarana pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yakni berupa Aplikasi PST.

Seluruh pengaduan tersebut telah dikoordinasikan dan ditindak lanjuti oleh tim pelaksanaan 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 2023, 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. Melakukan pengecekan softcopy publikasi secara berkala, sehingga file softcopy yang dilayankan kepada masyarakat dapat diakses tanpa kendala.
2. Secara bertahap melakukan matching softcopy dari database pustaka dengan database portal publikasi, untuk meminimalisir kesalahan file publikasi.
3. Melakukan inspeksi pada Aplikasi PST secara berkala.

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.

Jakarta, Januari 2024

Penanggung Jawab



Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami