



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MATARAM**

**LAPORAN TIM PENGELOLA WHISTLE BLOWING SYSTEM
DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLEK NASIONAL (SP4N) -
LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
BPS KOTA MATARAM
BULAN JANUARI-MARET TAHUN 2024**

Dalam rangka Implementasi Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi pencegahan dan Pemberantasan Korupsi serta mendorong peran serta pejabat/pegawai dilingkungan Badan Pusat Statistik Kota Mataram dalam pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi serta penyalahgunaan wewenang.

Pada satker BPS Kota Mataram tidak terdapat aduan mengenai pelanggaran peraturan perundang-undangan, kode etik, kebijakan dan Tindakan lain yang sejenis. Selama bulan Januari s/d Maret Tahun 2024 pada satker BPS Kota Mataram tidak menerima aduan.

Demikian laporan *Whistle Blowing System (WBS)* pada satker BPS Kota Mataram selama bulan Januari-Maret Tahun 2024. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka implementasi Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi bersih Melayanai (WBBM) dilingkungan Badan Pusat Statistik Kota Mataram.

Mataram, 29 Maret 2024

Ketua Tim Pengendalian Pengaduan Masyarakat
Reformasi Birokrasi BPS Kota Mataram,



Mary Tri Supriyatiningssih, SST.



**LAPORAN WHISTLE BLOWING SYSTEM DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLEK NASIONAL (SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
BPS KOTA MATARAM TRIWULAN I 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 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



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM

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.
8. 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);
9. 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);
10. 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);
11. 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;
12. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik No. 78 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.

D. Saran dan Pengaduan Masyarakat-WBS

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 ditentukan. Pengaduan Masyarakat dan WBS dapat melalui kotak saran (Langsung di PST), Aplikasi Pengaduan (<https://webapps.bps.go.id/pengaduan/wbs/beranda>), Facebook, Instagram, Email ([http://bps5271@bps.go.id](mailto:bps5271@bps.go.id)) dan website <http://lapor.go.id>.

Adapun klasifikasi pengaduan terdiri dari:

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

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



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MATARAM**

| No | Bulan | Jumlah | Media Pengaduan | | Klasifikasi | | | | | | Keterangan | |
|-------|----------|--------|-----------------|----------------|-------------|---|---|---|---|---|------------|---|
| | | | Langsung | Tidak Langsung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | Januari | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 2 | Februari | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 3 | Maret | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Nihil pengaduan sehingga tidak ada yang perlu ditindaklanjuti |
| Total | | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2024 Triwulan I

Rekapitulasi jumlah pengaduan WBS selama periode bulan Tahun 2024 Triwulan I sebagai berikut:

| No. | Periode | Jumlah Pengaduan WBS Berdasarkan Jenis Pengaduan | | | |
|--------------|----------|--|-------------|-------------------|----------------|
| | | Fraud | Kepegawaian | Layanan Statistik | Pelayanan Umum |
| 1 | Januari | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Februari | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Maret | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 2. Jumlah Pengaduan WBS Tahun 2024 Triwulan I

Rekapitulasi jumlah pengaduan SP4N-LAPOR selama periode bulan Tahun 2024 Triwulan I sebagai berikut:

| No. | Periode | Jumlah Pengaduan SP4N-LAPOR Berdasarkan Jenis Pengaduan | | | |
|--------------|----------|---|-----------------|----------|----------|
| | | Terverifikasi | Ditindaklanjuti | Proses | Selesai |
| 1 | Januari | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Februari | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Maret | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 3. Jumlah Pengaduan SP4N-LAPOR Tahun 2024 Triwulan I

Dari tabel di atas, pada tahun 2024 Triwulan I Nihil Pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan WBS maupun SP4N-LAPOR.

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan laporan pengaduan periode bulan tahun 2024 Triwulan I, 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 dilayangkan 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.



Sedangkan untuk jumlah pengaduan WBS nihil jumlahnya, sehingga tidak ada evaluasi maupun tindak lanjut terhadapnya.

F. Inovasi Dalam *Whistle Blowing System*

Penyampaian laporan dalam WBS di Kota Mataram dapat diakses melalui berbagai media, salah satunya melalui aplikasi SIBeMO (Sistem Informasi BPS Mataram Online).

1. Link akses : <https://sites.google.com/view/sibemo>
2. Tampak Halaman Muka

The screenshot displays the homepage of the SIBeMO system. At the top, there's a navigation bar with links for Beranda, Layanan, Pengaduan, and a search icon. The main header features the logo of the Central Statistical Bureau of Mataram and the text "BerAKHLAK". Below the header, a large banner for "SIBeMO SISTEM INFORMASI BPS KOTA MATARAM ONLINE" is prominently displayed. A sub-section titled "Mengenai Layanan Kami" contains three cards: "MAKLUMAT PELAYANAN" (Service Information), "Booklet KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK 2024", and "KAMI BerAKHLAK ASN". The "Silakan Pilih Layanan" section shows six service categories with corresponding icons: Perintisan Data, Perjualan Data, Perpustakaan Cetak, Perpustakaan Digital, Rekomendasi Statistik, and Konsultasi Statistik. At the bottom, a large banner for "SURVEI KEBUTUHAN DATA 2024" is shown, along with contact information and social media links.



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM

3. Pilih menu Pengaduan (*Whistle Blowing System*)

The screenshot shows the homepage of the BPS Kota Mataram Whistle Blowing System. At the top, there is a navigation bar with links for Beranda, Layanan, Pengaduan, and a search icon. The main title "PENGADUAN" is prominently displayed in large white letters. Below the title, a section titled "SALURAN PENGADUAN BPS KOTA MATARAM" contains instructions for reporting complaints. It includes a note about reporting through the website or email, a disclaimer about data protection, and a link to log in via Google. There are several input fields for personal information: "Nama Lengkap : *", "Jawaban Anda", and "Nomor Telepon : *". Below these fields, there is a "Hubungi Kami" section with contact links for Alamat, Email, Telepon, and Mobile, along with social media icons for Instagram, Facebook, X, YouTube, and TikTok.

The screenshot shows the "SALURAN PENGADUAN BPS KOTA MATARAM" form page. The form consists of several input fields: "Nama Lengkap : *", "Jawaban Anda", "Nomor Telepon : *", "Jawaban Anda", "Nomor Identitas (KTP/SIM) : *", "Jawaban Anda", "Nama Instansi : *", "Jawaban Anda", "Email : *", "Jawaban Anda", and "Pengaduan (jelaskan secara lengkap) : *". At the bottom of the form, there are two buttons: "Kirim" (Send) and "Kosongkan formulir" (Clear form). Below the form, there is a note about Google Form and a link to report suspicious activity.



4. Tampilan Menu Pengaduan

The screenshot shows the homepage of the BPS Whistleblowing System. At the top, there is a navigation bar with the BPS logo, the text "Sistem Layanan Pengaduan", "Beranda", and "FAQ". On the right side of the top bar, there are links for "Anda di : / Beranda" and "Daftar". Below the navigation bar, the page title "Beranda" is displayed. To the right, there is a message box with the heading "Selamat Datang di Sistem Layanan Pengaduan". It contains text about the system's purpose to receive and manage reports of violations, and a link to the BPS website (<https://pst.bps.go.id/>). At the bottom of the message box are two buttons: "Masuk" (Login) and "Pelajari Lebih Lanjut" (Learn More). On the left side of the main content area, there is a large graphic featuring a white glove holding a sword, with the text "LAYANAN PENGADUAN & WHISTLEBLOWING SYSTEM BADAN PUSAT STATISTIK" at the top and "JANGAN TAKUT MENGUNGKAP FAKTA" in large red letters below it.

Copyright © Inspektorat Wilayah III & Direktorat SIS

G. 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 Kota Mataram.