



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MATARAM**

**LAPORAN TIM PENGELOLA *WHISTLE BLOWING SYSTEM*
DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) -
LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
BPS KOTA MATARAM
BULAN JULI-SEPTEMBER 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 Juli s/d September Tahun 2024 pada satker BPS Kota Mataram tidak menerima aduan.

Demikian laporan *Whistle Blowing System* (WBS) pada satker BPS Kota Mataram selama bulan Juli-September 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, 30 September 2024

Ketua Tim Pengendalian Pengaduan
Reformasi Birokrasi BPS Kota Mataram,

Medhia Ratna Puja Hapsari, SST



**LAPORAN *WHISTLE BLOWING SYSTEM* DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) - LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
BPS KOTA MATARAM TRIWULAN III 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 di tentukan. Pengaduan Masyarakat dan WBS dapat melalui kotak saran (Langsung di PST), Aplikasi Pengaduan (<https://webapps.bps.go.id/pengaduan/wbs/beranda>), Facebook, Instagram, Email (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 III:



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA MATARAM**

No	Bulan	Jumlah	Media Pengaduan		Klasifikasi								Keterangan
			Langsung	Tidak Langsung	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Juli	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Nihil pengaduan sehingga tidak ada yang perlu ditindaklanjuti
2	Agustus	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	September	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total		0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2024 Triwulan III

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

No.	Periode	Jumlah Pengaduan WBS Berdasarkan Jenis Pengaduan			
		<i>Fraud</i>	Kepegawaian	Layanan Statistik	Pelayanan Umum
1	Juli	0	0	0	0
2	Agustus	0	0	0	0
3	September	0	0	0	0
Total		0	0	0	0

Tabel 2. Jumlah Pengaduan WBS Tahun 2024 Triwulan III

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

No.	Periode	Jumlah Pengaduan SP4N-LAPOR Berdasarkan Jenis Pengaduan			
		Terverifikasi	Ditindaklanjuti	Proses	Selesai
1	Juli	0	0	0	0
2	Agustus	0	0	0	0
3	September	0	0	0	0
Total		0	0	0	0

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

Dari tabel di atas, pada tahun 2024 Triwulan III 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 III, 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.



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM

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



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MATARAM

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

SIBeMO

BerandaLayananPengaduan

PENGADUAN

SALURAN PENGADUAN BPS KOTA MATARAM

Penyampaian kritik/saran/pegaduan atas pelayanan BPS Kota Mataram dapat disampaikan melalui <https://webapps.bps.go.id/pengaduan/wbs/beranda> dan email bps5271@bps.go.id pada jam kerja.

Selain itu, Anda juga dapat menyampaikan pengaduan melalui dropbox ini. Pengaduan Anda akan langsung disampaikan kepada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Mataram untuk mendapat penanganan lebih lanjut sesuai prosedur yang berlaku. Kami menjamin kerahasiaan data anda serta pengaduan yang disampaikan. Silahkan masukkan Data Personal Anda serta pengaduan pada kolom yang tersedia dibawah:

Login ke Google untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap : *

Jawaban Anda

Nomor Telepon : *

Jawaban Anda

Hubungi Kami

Pelayanan Statistik Terpadu Badan Pusat Statistik Kota Mataram

Alamat

Email

Telepon

Mobile



SALURAN PENGADUAN BPS KOTA MATARAM

Penyampaian kritik/saran/pegaduan atas pelayanan BPS Kota Mataram dapat disampaikan melalui <https://webapps.bps.go.id/pengaduan/wbs/beranda> dan email bps5271@bps.go.id pada jam kerja.

Selain itu, Anda juga dapat menyampaikan pengaduan melalui dropbox ini. Pengaduan Anda akan langsung disampaikan kepada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kota Mataram untuk mendapat penanganan lebih lanjut sesuai prosedur yang berlaku. Kami menjamin kerahasiaan data anda serta pengaduan yang disampaikan. Silahkan masukkan Data Personal Anda serta pengaduan pada kolom yang tersedia dibawah:

Login ke Google untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap : *

Jawaban Anda

Nomor Telepon : *

Jawaban Anda

Nomor Identitas (KTP/SIM) : *

Jawaban Anda

Nama Instansi : *

Jawaban Anda

Email : *

Jawaban Anda

Pengaduan (jelaskan secara lengkap) : *

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google - [Pelaporan Laporan - Keluhan Privasi](#)

Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir



4. Tampilan Menu Pengaduan



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.