

LAPORAN

TINDAK LANJUT PENGADUAN PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU BPS KABUPATEN CILACAP SEMESTER I 2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN CILACAP**

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU BPS KABUPATEN CILACAP
SEMESTER I TAHUN 2024**

A. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Pusat Statistik Kabupaten Cilacap 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 Kabupaten Cilacap.

Sebagai unit pelaksana pelayanan publik, BPS Kabupaten Cilacap 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 Kabupaten Cilacap memberikan akses yang terbuka secara luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan saran pengaduannya terkait pelayanan publik Badan Pusat Statistik Kabupaten Cilacap.

B. 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); Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
 8. (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 Lapo Pada Badan Pusat Statistik;
 12. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik No. 78 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengelolaan pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Cilacap dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik. Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelola pelayanan publik BPS Kabupaten Cilacap untuk menampung saran dan pengaduan serta menindak lanjuti untuk semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik BPS Kabupaten Cilacap.

Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik BPS Kabupaten Cilacap yang selanjutnya dapat dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

D. PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat dalam ketentuan Perpres Nomor 76 Tahun 2013 merujuk pada penyampaian keluhan kepada pengelola pengaduan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Dalam perkembangannya, jika merujuk pada Permenpan Nomor 46 Tahun 2020, maka pengaduan masyarakat bukan hanya penyampaian keluhan tetapi berkembang kepada penyampaian aspirasi berupa saran, kritik, dan gagasan bagi penyelenggara pelayanan publik.

Proses administrasi pengaduan masyarakat dilakukan oleh BPS Kabupaten Cilacap untuk mengelola keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi, dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti. Rangkaian kegiatan tersebut dituangkan dalam alur pengaduan sebagai bentuk adanya pengelolaan pengaduan dalam Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Cilacap.

Alur pengaduan masyarakat pada Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut:

- Tahap penerimaan pengaduan

Penerimaan pengaduan melalui beberapa kanal baik online maupun offline. Kanal online adalah melalui whatsapp, email, atau melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Sedangkan kanal offline melalui tatap muka dan kotak saran yang berada di ruang PST BPS Kabupaten Cilacap. Pada tahap ini ditugaskan pada pelaksana untuk melakukan registrasi,

- Tahap tindak lanjut pengaduan

Tahap tindak lanjut dilakukan oleh pejabat pengaduan. Pejabat pengaduan mendistribusikan dan melakukan komunikasi dengan pejabat yang terkait dengan subjek yang diadakan untuk menyelesaikan pengaduan warga masyarakat.

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima oleh Pelayanan Statistik Terpadu selama periode tahun 2024 Semester 1:

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Kanal		Keterangan
			Online	Offline	
1	Januari	0	-	-	Tidak ada pengaduan
2	Februari	0	-	-	Tidak ada pengaduan
3	Maret	0	-	-	Tidak ada pengaduan
4	April	0	-	-	Tidak ada pengaduan
5	Mei	0	-	-	Tidak ada pengaduan
6	Juni	1	1	-	Pengaduan melalui whatsapp

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa selama periode Januari sampai dengan Juni 2024 terdapat satu pengaduan di bulan Juni 2024 yang disampaikan melalui whatsapp pelayanan BPS Kabupaten Cilacap.

E. EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

Monitoring dan evaluasi tindak lanjut pengaduan pada Pelayanan Statistik Terpadu BPS Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Jumlah pengaduan sudah ditindaklanjuti
1	Januari	0	0
2	Februari	0	0
3	Maret	0	0
4	April	0	0
5	Mei	0	0
6	Juni	1	1

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan masyarakat semester I tahun 2024, tim pengelolaan pengaduan masyarakat BPS Kabupaten Cilacap Tahun 2024 telah berkoordinasi dengan penyelenggara Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Cilacap, satu pengaduan yang diterima di bulan Juni sudah ditindaklanjuti dan memberikan rekomendasi kepada tim PST untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan pengaduan BPS Kabupaten Cilacap melalui website dan media sosial BPS Kabupaten Cilacap,

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 Kabupaten Cilacap.

Cilacap, Juli 2024
Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat



Duto Sulistiyono, S.ST., M.Si.

**TELAAH DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN
BPS KABUPATEN CILACAP
SEMESTER 1 TAHUN 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Nama	Email	Media Pengaduan	Klasifikasi Pengaduan	Permasalahan	Solusi	Status Penanganan	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(6)			(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	Januari	-								
2	Februari	-								
3	Maret	-								
4	April	-								
5	Mei	-								
6	25 Juni 2024	Rosma DISAMARKAN	...i99@... ...gmail.com	WhatsApp	Sarana dan Prasarana	Selamat siang mau bertanya kenapa ya aplikasi Allstats BPS tidak berfungsi dengan normal?	Mengarahkan ke Website BPS Kabupaten Cilacap dan Aplikasi Android SICANTIK BPS CILACAP	Selesai	25 Juni 2024	Pengguna sudah diarahkan menggunakan aplikasi serupa.