

LAPORAN

PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN STATISTIK

BPS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

2025



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**LAPORAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN STATISTIK
BPS PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Periode: Januari - Desember 2025

A. Pendahuluan

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik turut serta menangani pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan kegiatan BPS melalui SP4N-LAPOR!. Dalam hal ini, BPS berkewajiban mengelola pengaduan masyarakat terhadap BPS, memberikan informasi dan solusi pengaduan masyarakat, serta senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 0306003/19/KPG Tahun 2025 Tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maka dilakukan monitoring dan evaluasi pengaduan pengguna layanan statistik.

B. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Secara umum kegiatan yang dilaksanakan adalah menjaga kualitas pengelolaan pengaduan pengguna layanan statistik di wilayah BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pengelola terdiri dari admin dan petugas penghubung sebagai berikut.

No.	Kedudukan dalam Tim	Nama
a.	Pejabat Penghubung	Toto Haryanto Silitonga
b.	Unit Penyelenggara Pelayanan	Oktarizal Eka Riezalita Pattinama Siti Ashabul Jannah Ari Ardiansyah Siti Meutia Aisyah Ridho Akbar Sari Sisilianingsih

Adapun secara rinci tugas adalah sebagai berikut

1. Memfasilitasi pelaporan pengguna data Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Memberikan konfirmasi pelaporan pengaduan dari pengguna layanan;
3. Memberikan konsultasi terhadap pelapor pengaduan sebagai tindak lanjut pelaporan pengaduan
4. Melakukan kajian dan telaah terhadap laporan pengaduan dari pengguna layanan;
5. Melaporkan hasil kajian dan telaah Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

6. Mengomunikasikan layanan pengaduan dan konsultasi kepada pengguna layanan;
7. Berkoordinasi dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
8. Berkoordinasi dengan Unit Pendukung Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

C. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan masyarakat yang digunakan (kotak saran, media sosial, email, aplikasi pengaduan, telepon dan sms) ataupun dengan berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan masyarakat yang dikelompokkan sesuai dengan kategori dengan jumlah sebagai berikut :

No	Periode	Jumlah Pengaduan berdasarkan Kategori Pengaduan		
		Pengaduan	Aspirasi	Permintaan Informasi
1	Januari	-	-	2
2	Februari	-	2	1
3	Maret	-	-	2
4	April	-	-	5
5	Mei	-	-	4
6	Juni	-	-	2
7	Juli	-	-	4
8	Agustus	-	-	1
9	September	-	-	6
10	Oktober	-	-	2
11	November	-	1	6
12	Desember	-	-	2
	Jumlah	-	3	37

Pada periode Januari-Desember 2025 terdapat 40 (empat puluh) laporan pengaduan pengguna layanan statistik kepada BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

D. Tindak Lanjut Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan masyarakat yang digunakan (kotak saran, media sosial, email, aplikasi pengaduan, telepon dan sms) ataupun dengan berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Kepulauan Bangka

Belitung, disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti sebagai berikut

No	Periode	Jumlah Pengaduan berdasarkan Kategori Pengaduan			Total Pengaduan	Jumlah Penanganan
		Pengaduan	Aspirasi	Permintaan Informasi		
1	Januari	-	-	2	2	2
2	Februari	-	2	1	3	3
3	Maret	-	-	2	2	2
4	April	-	-	5	5	5
5	Mei	-	-	4	4	4
6	Juni	-	-	2	2	2
7	Juli	-	-	4	4	4
8	Agustus	-	-	1	1	1
9	September	-	-	6	6	6
10	Oktober	-	-	2	2	2
11	November	-	1	6	7	7
12	Desember	-	-	2	2	2
	Jumlah	-	3	37	40	40

E. Kendala dan Solusi dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan masyarakat yang digunakan (kotak saran, media sosial, email, aplikasi pengaduan, telepon dan sms) ataupun dengan berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, disusunlah rekapitulasi evaluasi dan tindak lanjut dalam penanganan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

No	Periode	Total Pengaduan	Evaluasi	Tindak Lanjut
1	Januari	2	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
2	Februari	3	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP

3	Maret	2	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
4	April	5	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
5	Mei	4	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
6	Juni	2	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
7	Juli	4	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
8	Agustus	1	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
9	September	6	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
10	Oktober	2	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
11	November	7	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP
12	Desember	2	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP	Penanganan pengaduan sudah berjalan sesuai SOP

Dibuat di Pangkal Pinang
 Pada tanggal 30 Desember 2025,
 Penanggungjawab



Foto Haryanto Silitonga

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

***BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG***

Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Telp: (0717)439422 E-mail: bps1900@bps.go.id
Website: <http://babel.bps.go.id>

