

Laporan

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

di Lingkungan Badan Pusat Statistik

2025

**Laporan Tahunan Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik
SP4N-LAPOR!
di Lingkungan BPS
Tahun 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di lingkungan Badan Pusat Statistik ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik, serta sebagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat.

Laporan ini memberikan gambaran secara komprehensif mengenai proses penerimaan, penanganan, hingga penyelesaian pengaduan yang masuk melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Kami juga menyertakan evaluasi atas kinerja sistem tersebut selama periode pelaporan, serta upaya perbaikan yang telah dilakukan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi. Harapannya, laporan ini dapat menjadi referensi bagi peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam pengelolaan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik.

Jakarta, Desember 2025

Plt. Kepala Biro
Hubungan Masyarakat dan Hukum,

M. Nashrul Wajdi

DAFTAR ISI

BAB I Identitas Instansi	1
BAB II Ringkasan Eksekutif	2
2.1. Capaian Pengelolaan Pengaduan	2
2.2. Kepatuhan dan Risiko Strategis	2
2.3. Rekomendasi Strategis dan Perbaikan Layanan	3
BAB III Data Statistik Pengelolaan Aduan	4
BAB IV Analisis Data Aduan	7
BAB V Analisis Kinerja	10
5.1. Capaian Operasional, Inovasi, dan Kendala Teknis	10
5.2. Hasil Pengawasan, Catatan Integritas, dan Rekomendasi Korektif	11
5.3. Efektivitas Tindak Lanjut, Dampak Perbaikan, dan Relevansi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik	11
BAB VI Kegiatan Sosialisasi	13
6.1. Knowledge Sharing	13
6.2. Sosialisasi Pengaduan Pada Unit Layanan	14
6.3. Sosialisasi melalui Media Sosial	16
BAB VII Rekomendasi Perbaikan	17
7.1. Rekomendasi Perbaikan Teknis dan Operasional	17
7.2. Rekomendasi Penguatan Kepatuhan dan Integritas	17
7.3. Rekomendasi Strategis Peningkatan Mutu Layanan	18
BAB VIII Lampiran	19

BAB I

IDENTITAS INSTANSI

Nama Instansi	: Badan Pusat Statistik (BPS)
Penanggung Jawab	: Biro Hubungan Masyarakat dan Hukum
Periode Pelaporan	: Tahun 2025 (1 Januari – 16 Desember 2025)
Alamat Kantor Pusat	: Jl. Dr. Sutomo No. 6-8, Jakarta Pusat
Admin Instansi	: 1. Eko Oesman (oesman@bps.go.id) 2. Irvan Rahman Saleh (irvan@bps.go.id) 3. Sugeng Pujiono (spujiono@bps.go.id) 4. Admin Humas BPS (humas@bps.go.id) 5. Aina (aina@bps.go.id) 6. Evina Ironika (evina@bps.go.id) 7. M Arif Rosyanto (arif.rosyanto@bps.go.id) 8. Ananto Setyo Utomo (setyoutomo-pppk@bps.go.id) 9. Albert Krisman Harefa (albert.harefa@bps.go.id) 10. Alifia Hapsari (alifia.hapsari@bps.go.id) 11. Kelik Yunandar (kelik@bps.go.id) 12. Maruli (rully@bps.go.id) 13. Tim 16 Inspektorat (monevpengaduanbps@gmail.com)

BAB II

RINGKASAN EKSEKUTIF

2.1. Capaian Pengelolaan Pengaduan

Sepanjang periode pelaporan tahun 2025, Badan Pusat Statistik menerima sebanyak 4.997 pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Dari jumlah tersebut, 4.858 laporan atau 97,22 persen telah diselesaikan, 138 laporan atau 2,76 persen masih dalam proses tindak lanjut, dan 1 laporan atau 0,02 persen tercatat belum ditindaklanjuti.

Capaian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Pusat Statistik berjalan sangat baik dan memenuhi standar pelayanan publik. Tingginya tingkat penyelesaian laporan mencerminkan komitmen Badan Pusat Statistik dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan akuntabel terhadap pengaduan masyarakat.

2.2. Kepatuhan dan Risiko Strategis

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!, Admin Pengawas telah melakukan pemantauan terhadap kepatuhan prosedur penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan dan standar operasional yang berlaku. Berdasarkan hasil pengawasan, secara umum tidak ditemukan pelanggaran terhadap prosedur penanganan pengaduan.

Risiko strategis yang teridentifikasi selama periode pelaporan terutama berkaitan dengan:

1. Pengaduan yang memiliki klasifikasi “Pengaduan Berkadar Pengawasan” memerlukan klarifikasi teknis mendalam, sehingga membutuhkan waktu penanganan yang lebih panjang.
2. Potensi keterlambatan tindak lanjut pada pengaduan yang memerlukan koordinasi lintas unit kerja.
3. Peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan dan kejelasan respons layanan statistik

Meskipun demikian, risiko tersebut masih dapat dikendalikan dan tidak berdampak signifikan terhadap kinerja keseluruhan pengelolaan pengaduan masyarakat di Badan Pusat Statistik.

2.3. Rekomendasi Strategis dan Perbaikan Layanan

Berdasarkan capaian kinerja, hasil pengawasan, serta evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat tahun 2025, dirumuskan beberapa rekomendasi strategis sebagai berikut:

1. Penguatan koordinasi internal antar unit kerja untuk mempercepat penanganan pengaduan yang bersifat teknis dan lintas bidang;
2. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola pengaduan, khususnya dalam aspek komunikasi publik;
3. Optimalisasi pemanfaatan data pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan layanan statistik secara berkelanjutan;
4. Penyempurnaan mekanisme pemantauan tindak lanjut agar seluruh pengaduan dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Rekomendasi ini diharapkan dapat memperkuat tata kelola pengaduan masyarakat serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik pada periode selanjutnya.

BAB III

DATA STATISTIK PENGELOLAAN ADUAN

Berdasarkan data yang tercatat dalam statistik aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode 1 Januari – 16 Desember 2025, diperoleh data pengelolaan pengaduan sebagai berikut:

No	Kode	Unit Kerja	Laporan Masuk	Status Laporan				Persentase Tindak lanjut	Persentase Laporan Selesai
				Belum Diverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Sedang Diproses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	00	BPS Pusat	28	0	0	0	28	100,00	100,00
2	11	BPS Prov. Aceh	11	0	0	0	11	100,00	100,00
3	12	BPS Prov. Sumatera Utara	137	0	0	1	136	100,00	99,27
4	13	BP Prov. Sumatera Barat	645	0	0	0	645	100,00	100,00
5	14	BPS Prov. Riau	306	0	0	4	302	100,00	98,69
6	15	BPS Prov. Jambi	226	0	0	103	123	100,00	54,42
7	16	BPS Prov. Sumatera Selatan	267	0	0	0	267	100,00	100,00
8	17	BPS Prov. Bengkulu	83	0	0	1	82	100,00	98,80
9	18	BPS Prov. Lampung	136	0	0	5	131	100,00	96,32
10	19	BPS Prov. Bangka Belitung	145	0	0	0	145	100,00	100,00
11	21	BPS Prov. Kepulauan Riau	29	0	0	0	29	100,00	100,00
12	31	BPS Prov. DKI Jakarta	21	0	0	0	21	100,00	100,00
13	32	BPS Prov. Jawa Barat	11	0	1	1	9	90,00	81,82
14	33	BPS Prov. Jawa Tengah	425	0	0	0	425	100,00	100,00
15	34	BPS Prov. DI Yogyakarta	12	0	0	0	12	100,00	100,00
16	35	BPS Prov. Jawa Timur	436	0	0	12	424	100,00	97,25
17	36	BPS Prov. Banten	51	0	0	0	51	100,00	100,00
18	51	BPS Prov. Bali	68	0	0	0	68	100,00	100,00
19	52	BPS Prov. Nusa Tenggara barat	24	0	0	0	24	100,00	100,00
20	53	BPS Prov. Nusa Tenggara Timur	51	0	0	0	51	100,00	100,00
21	61	BPS Prov. Kalimantan Barat	15	0	0	0	15	100,00	100,00
22	62	BPS Prov. Kalimantan Tengah	428	0	0	10	418	100,00	97,66
23	63	BPS Prov. Kalimantan Selatan	217	0	0	0	217	100,00	100,00
24	64	BPS Prov. Kalimantan Timur	18	0	0	0	18	100,00	100,00
25	65	BPS Prov. Kalimantan Utara	52	0	0	0	52	100,00	100,00
26	71	BPS Prov. Sulawesi Utara	125	0	0	0	125	100,00	100,00
27	72	BPS Prov. Sulawesi Tengah	81	0	0	0	81	100,00	100,00
28	73	BPS Prov. Sulawesi Selatan	326	0	0	1	325	100,00	99,69
29	74	BPS Prov. Sulawesi Tenggara	156	0	0	0	156	100,00	100,00
30	75	BPS Prov. Gorontalo	46	0	0	0	46	100,00	100,00
31	76	BPS Prov. Sulawesi Barat	272	0	0	0	272	100,00	100,00
32	81	BPS Prov. Maluku	59	0	0	0	59	100,00	100,00
33	82	BPS Prov. Maluku Utara	76	0	0	0	76	100,00	100,00
34	91	BPS Prov. Papua	0	0	0	0	0	0	0,00
35	94	BPS Prov. Papua Barat	14	0	0	0	14	100,00	100,00
Jumlah			4997	0	1	138	4858	99,98	97,22

Tabel 1. Jumlah laporan pada aplikasi SP4N LAPOR Berdasarkan Status pada seluruh unit kerja BPS

Berdasarkan rekapitulasi pengelolaan pengaduan masyarakat pada tingkat unit kerja, Badan Pusat Statistik menerima sebanyak 4.997 laporan pengaduan

selama periode pelaporan. Dari jumlah tersebut, seluruh laporan telah melalui proses verifikasi awal, sehingga tidak terdapat laporan yang belum diverifikasi.

Berdasarkan status tindak lanjut, sebanyak 4.996 laporan atau 99,98 persen telah ditindaklanjuti, sedangkan 1 laporan atau 0,02 persen belum ditindaklanjuti. Sementara itu, jika ditinjau dari status penyelesaian, sebanyak 4.858 laporan atau 97,22 persen telah diselesaikan, dan 138 laporan atau 2,76 persen masih dalam proses penyelesaian hingga akhir periode pelaporan.

Secara sebaran wilayah, hampir seluruh BPS Provinsi dan unit kerja pusat menunjukkan kinerja pengelolaan pengaduan yang sangat baik, dengan persentase tindak lanjut mencapai 100 persen pada sebagian besar unit kerja. Beberapa provinsi masih mencatat pengaduan dalam status sedang diproses, namun tetap menunjukkan tingkat tindak lanjut yang tinggi dan berada dalam batas waktu penanganan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil pengawasan terhadap data pengelolaan pengaduan diatas, bahwa pengelolaan pengaduan telah berjalan sesuai dengan SOP dan mayoritas laporan telah ditindaklanjuti tepat waktu, hasil pengawasan juga menunjukkan bahwa laporan yang masih berstatus **sedang diproses** berada dalam batas waktu penanganan yang ditetapkan.

Sementara itu, berdasarkan hasil evaluasi, Admin Evaluasi mengidentifikasi bahwa sebagian besar pengaduan masyarakat telah diselesaikan oleh unit kerja di tingkat pusat dan provinsi dengan persentase penyelesaian yang sangat baik.

Akan tetapi, masih terdapat 1 (satu) provinsi yang belum memanfaatkan formulir pengaduan manual, sehingga tidak terdapat data pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!. Kondisi tersebut menjadi catatan dalam pelaksanaan pengawasan dan evaluasi, serta memerlukan perhatian khusus guna mendorong optimalisasi pemanfaatan mekanisme pengaduan dan memastikan seluruh unit kerja berpartisipasi secara aktif dalam mengelola pengaduan.

Hasil pengawasan dan evaluasi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Pusat Statistik telah dilaksanakan secara efektif, konsisten, dan akuntabel, serta didukung oleh mekanisme pengawasan dan evaluasi yang berjalan dengan baik.

BAB IV

ANALISIS DATA ADUAN

Berdasarkan data yang tercatat dalam statistik aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode 1 Januari – 16 Desember 2025, diperoleh data yang masuk berdasarkan kategori pengaduan dan saluran pengaduan sebagai berikut:

Kategori	Jumlah
Permintaan Informasi	4934
Pengaduan Berkadar Pengawasan	35
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	17
Aspirasi	11
Jumlah	4997

Tabel 2. Jumlah laporan pada aplikasi SP4N LAPOR! berdasarkan kategori

Berdasarkan data di atas, Badan Pusat Statistik menerima sebanyak 4.997 laporan. Dari jumlah tersebut didominasi oleh Permintaan Informasi sebanyak 4.934 laporan atau sekitar 98,74 persen dari total laporan. Dominasi permintaan informasi menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap data dan produk statistik yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik.

Selanjutnya, Pengaduan Berkadar Pengawasan tercatat sebanyak 35 laporan atau sekitar 0,70 persen, Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan sebanyak 17 laporan atau sekitar 0,34 persen dan Aspirasi masyarakat tercatat sebanyak 11 laporan atau sekitar 0,22 persen. Proporsi pengaduan berkadar pengawasan walaupun jumlahnya relatif kecil, tetapi menjadi catatan untuk dilakukan tindak lanjut sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dari perspektif pengawasan dan evaluasi, sebaran substansi aduan tersebut menunjukkan bahwa risiko strategis dan risiko kepatuhan berada pada tingkat rendah, namun tetap memerlukan pemantauan berkelanjutan, khususnya terhadap pengaduan berkadar pengawasan yang berpotensi mengandung isu strategis atau sensitif.

Sementara itu, tingginya permintaan informasi menjadi indikator perlunya penguatan strategi diseminasi dan komunikasi publik agar kebutuhan informasi masyarakat dapat dipenuhi secara lebih proaktif dan berkelanjutan

No	Saluran masuk	Jumlah
1	Android	647
2	Call Center	16
3	Email Instansi	208
4	Facebook	14
5	FORMRA	1
6	Hotline Service	6
7	Instagram	529
8	Pos Surat	105
9	SMS Pimpinan	2
10	Surat Kabar	10
11	Tatap Muka	1538
12	Telepon	5
13	Website	196
14	Website Institusi	61
15	Whatsapp	1504
16	Windows Phone	1
17	(blank)	154
Jumlah		4997

Tabel 3. Jumlah laporan masuk berdasarkan saluran pengaduan

Badan Pusat Statistik menerima sebanyak 4.997 laporan yang disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan. Saluran yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Tatap Muka, dengan jumlah 1.538 laporan, diikuti oleh WhatsApp sebanyak 1.504 laporan, dan aplikasi Android sebanyak 647 laporan.

Tingginya penggunaan kanal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memilih saluran yang mudah diakses, dan memungkinkan interaksi langsung dalam menyampaikan pengaduan maupun permintaan informasi.

Selanjutnya, pengaduan juga disampaikan melalui Instagram sebanyak 529 laporan, Email Instansi sebanyak 208 laporan, serta Website sebanyak 196 laporan. Hal ini mencerminkan peran penting kanal digital dan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang efektif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Sementara itu, kanal lain seperti Pos Surat (105 laporan), Website Institusi (61 laporan), Call Center (16 laporan), Facebook (14 laporan), Surat Kabar (10 laporan), Hotline Service (6 laporan), Telepon (5 laporan), SMS Pimpinan (2

laporan), serta FORMRA dan Windows Phone masing-masing 1 laporan, digunakan dalam proporsi yang relatif kecil. Kanal-kanal tersebut umumnya dimanfaatkan untuk pengaduan yang bersifat lebih formal atau khusus.

Selain itu, terdapat 154 laporan yang tercatat dengan keterangan saluran masuk belum teridentifikasi (blank). Kondisi ini menjadi catatan evaluatif dalam pengelolaan pengaduan, khususnya terkait peningkatan kualitas pencatatan data dan kelengkapan metadata laporan, guna mendukung proses monitoring, evaluasi, dan analisis pengaduan yang lebih akurat.

Secara keseluruhan, sebaran saluran masuk pengaduan menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Pusat Statistik perlu terus diarahkan pada penguatan kanal digital utama dan layanan tatap muka, tanpa mengabaikan kanal formal lainnya, sebagai upaya untuk menjamin aksesibilitas layanan pengaduan bagi seluruh lapisan masyarakat.

BAB V

ANALISIS KINERJA

5.1. Capaian Operasional, Inovasi, dan Kendala Teknis

Dari sisi operasional, unit pengelola pengaduan masyarakat menunjukkan capaian kinerja yang sangat baik. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat tindak lanjut laporan, di mana 99,98 persen laporan telah ditindaklanjuti, serta 97,22 persen laporan telah diselesaikan hingga akhir periode pelaporan. Capaian tersebut menunjukkan efektivitas proses kerja dan koordinasi antar unit dalam menangani pengaduan masyarakat.

Dalam mendukung kinerja tersebut, unit pengelola pengaduan telah memanfaatkan berbagai kanal layanan, baik digital maupun tatap muka, dengan dominasi penggunaan WhatsApp, aplikasi Android, media sosial, dan layanan tatap muka. Pemanfaatan kanal yang beragam ini merupakan bentuk inovasi layanan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan maupun permintaan informasi.

Adapun kendala teknis yang masih dihadapi antara lain terkait kelengkapan pencatatan metadata laporan, khususnya pada laporan yang belum teridentifikasi saluran masuknya, serta kebutuhan penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam menghadapi tingginya permintaan informasi masyarakat. Kendala tersebut tidak berdampak signifikan terhadap kinerja secara keseluruhan, namun tetap menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan.

5.2. Hasil Pengawasan, Catatan Integritas, dan Rekomendasi Korektif

Berdasarkan hasil pengawasan, Admin Pengawas tidak menemukan pelanggaran signifikan dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Seluruh laporan telah melalui proses verifikasi, dan hanya terdapat 1 laporan yang belum ditindaklanjuti hingga akhir periode pelaporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap standar operasional prosedur tergolong sangat tinggi.

Pengaduan berkadar pengawasan tercatat dalam jumlah yang relatif kecil, yang mengindikasikan bahwa isu integritas dan kepatuhan tidak bersifat sistemik. Meskipun demikian, Admin Pengawas mencatat perlunya penguatan pengendalian

internal terhadap pengaduan yang masih berstatus sedang diproses agar penyelesaiannya tetap sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.

Sebagai langkah korektif, Admin Pengawas merekomendasikan penguatan mekanisme pemantauan tindak lanjut secara berkala serta peningkatan koordinasi antar unit kerja, khususnya dalam menangani pengaduan yang memerlukan klarifikasi teknis atau bersifat lintas unit.

5.3. Efektivitas Tindak Lanjut, Dampak Perbaikan, dan Relevansi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Dari perspektif evaluasi, tingkat penyelesaian pengaduan yang tinggi serta rata-rata persentase penyelesaian pada tingkat provinsi sebesar 97,76 persen menunjukkan bahwa tindak lanjut pengaduan telah dilaksanakan secara efektif dan konsisten. Pengaduan masyarakat tidak hanya ditangani sebagai kewajiban administratif, tetapi juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan.

Dominasi substansi pengaduan berupa permintaan informasi menjadi indikator bahwa peningkatan kualitas diseminasi dan komunikasi publik memiliki dampak langsung terhadap pengurangan pengaduan berulang. Tindak lanjut yang cepat dan jelas terhadap permintaan informasi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Badan Pusat Statistik.

Secara keseluruhan, kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki relevansi yang kuat dengan peningkatan kualitas layanan publik. Pengelolaan pengaduan yang responsif dan terintegrasi mendukung terciptanya layanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan, Badan Pusat Statistik (BPS) telah melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi terkait layanan pengaduan masyarakat dan pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!. Kegiatan sosialisasi tersebut ditujukan baik kepada internal pegawai maupun masyarakat umum sebagai pengguna layanan.

Sosialisasi kepada internal pegawai dilakukan melalui kegiatan knowledge sharing, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur mengenai

prosedur pengelolaan pengaduan, peran dan tanggung jawab unit kerja, serta pentingnya pengaduan masyarakat sebagai sarana evaluasi dan perbaikan layanan. Kegiatan ini juga menjadi wadah untuk berbagi pengalaman dan praktik baik dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Selain itu, BPS juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial dan website resmi. Pemanfaatan kanal digital tersebut dimaksudkan untuk memperluas jangkauan informasi, meningkatkan aksesibilitas layanan pengaduan, serta mendorong masyarakat untuk memanfaatkan mekanisme pengaduan yang tersedia secara tepat dan efektif.

Melalui pelaksanaan sosialisasi yang berkelanjutan, BPS berupaya membangun kesadaran bersama mengenai pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel.

BAB VI

KEGIATAN SOSIALISASI

6.1. Knowledge Sharing

Badan Pusat Statistik telah melaksanakan kegiatan knowledge sharing yang ditujukan khusus kepada pengelola pengaduan masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas pengelola dalam mengelola pengaduan masyarakat secara efektif, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

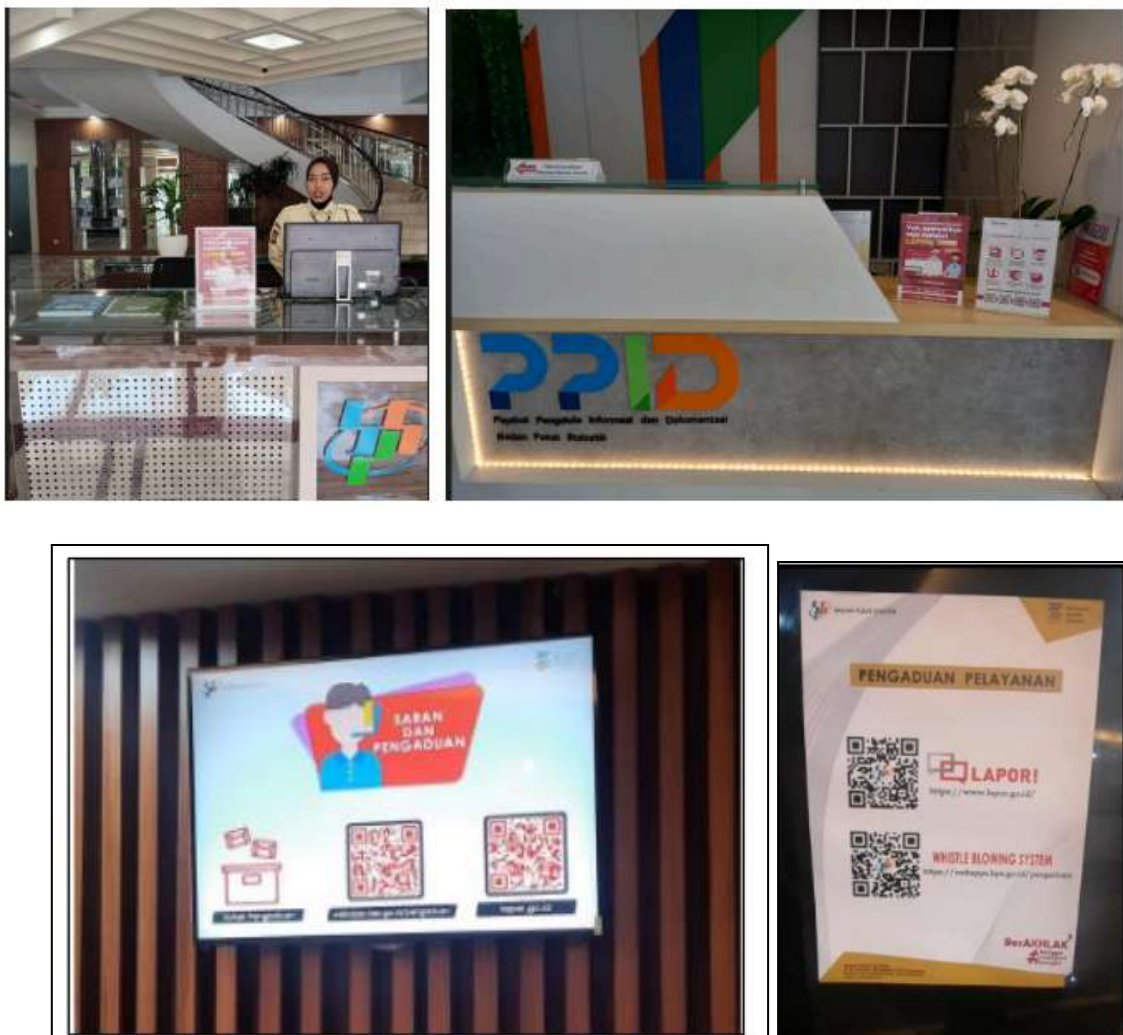
Melalui kegiatan knowledge sharing, para pengelola pengaduan diberikan pemahaman mengenai alur dan prosedur pengelolaan pengaduan, pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!, serta peran masing-masing pengelola dalam memastikan tindak lanjut pengaduan dilakukan secara tepat waktu dan akuntabel. Selain itu, kegiatan ini juga dimanfaatkan sebagai sarana berbagi pengalaman, diskusi permasalahan teknis, dan penyampaian praktik baik (*best practices*) dalam penanganan pengaduan masyarakat

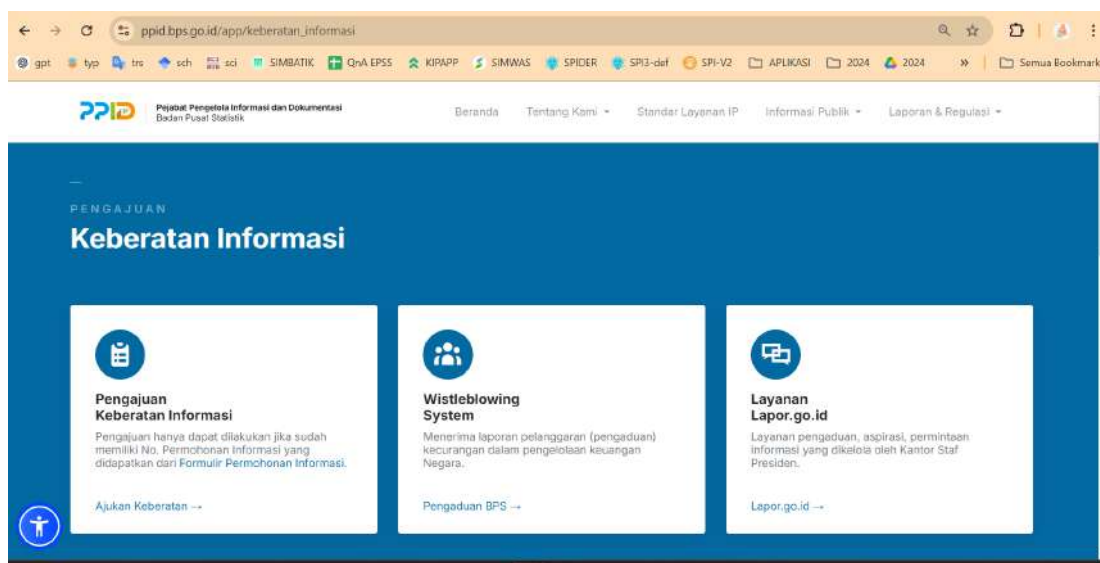


Gambar 1. Knowledge Sharing Pengelolaan Pengaduan

6.2. Sosialisasi Pengaduan Pada Unit Layanan

BPS telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! di setiap gedung BPS dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan berbagai media sosialisasi di setiap gedung BPS diharapkan seluruh pengguna layanan BPS dapat lebih mudah mendapatkan informasi yang menjelaskan secara rinci tentang tata cara penyampaian pengaduan. Harapannya, semakin banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan dan manfaat dari aplikasi LAPOR!, serta terdorong untuk menggunakan platform tersebut dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran mereka terkait dengan berbagai aspek pelayanan publik yang mereka terima, sehingga turut berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan publik di Badan Pusat Statistik





Gambar 2 .Berbagai media Sosialisasi SP4N-LAPOR! Pada Ruang Layanan

6.3. Sosialisasi melalui Media Sosial

BPS telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui akun resmi Instagram BPS dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan platform media sosial ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses konten-konten informatif yang menjelaskan secara rinci tentang tata cara penyampaian pengaduan, sehingga mampu menjangkau audiens yang lebih luas, terutama dari kalangan pengguna aktif media sosial. Harapannya, semakin banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan dan manfaat dari aplikasi LAPOR!, serta terdorong untuk menggunakan platform tersebut dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran mereka terkait dengan berbagai aspek pelayanan publik yang mereka terima, sehingga turut berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan publik di Badan Pusat Statistik.



Gambar 3. Sosialisasi SP4N-LAPOR! Media Sosial

BAB VII

REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil pengelolaan, pengawasan, dan evaluasi pengaduan masyarakat, serta memperhatikan prinsip akuntabilitas dan peningkatan kualitas pelayanan publik, dirumuskan rekomendasi perbaikan sebagai berikut.

7.1. Rekomendasi Perbaikan Teknis dan Operasional

1. Melakukan penyempurnaan sistem pengelolaan pengaduan secara konsisten, khususnya pada pengisian metadata laporan/laporan manual (kategori aduan, saluran masuk, dan status tindak lanjut) guna menjamin keakuratan data dan kemudahan pengawasan;
2. Memperbaiki koordinasi dan komunikasi penanganan pengaduan pada seluruh unit kerja, termasuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lintas unit, untuk mencegah keterlambatan penyelesaian;
3. Merevisi Keputusan Kepala BPS nomor 427 tahun 2024 tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik;
4. Meningkatkan kompetensi pengelola pengaduan secara berkelanjutan, melalui pelatihan teknis dan knowledge sharing yang terjadwal dengan baik.

7.2. Rekomendasi Penguatan Kepatuhan dan Integritas

1. Memperkuat fungsi pengawasan internal secara periodik, khususnya terhadap pengaduan berkadar pengawasan;
2. Menetapkan mekanisme peringatan dini (*early warning system*) untuk mendeteksi potensi keterlambatan dan ketidaksesuaian penanganan pengaduan dengan SOP;
3. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pengawasan secara berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban dan bahan evaluasi pimpinan;
4. Menegakkan nilai integritas dan etika pelayanan publik, dengan memastikan seluruh pengelola pengaduan memahami dan melaksanakan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme.

7.3. Rekomendasi Strategis Peningkatan Mutu Layanan

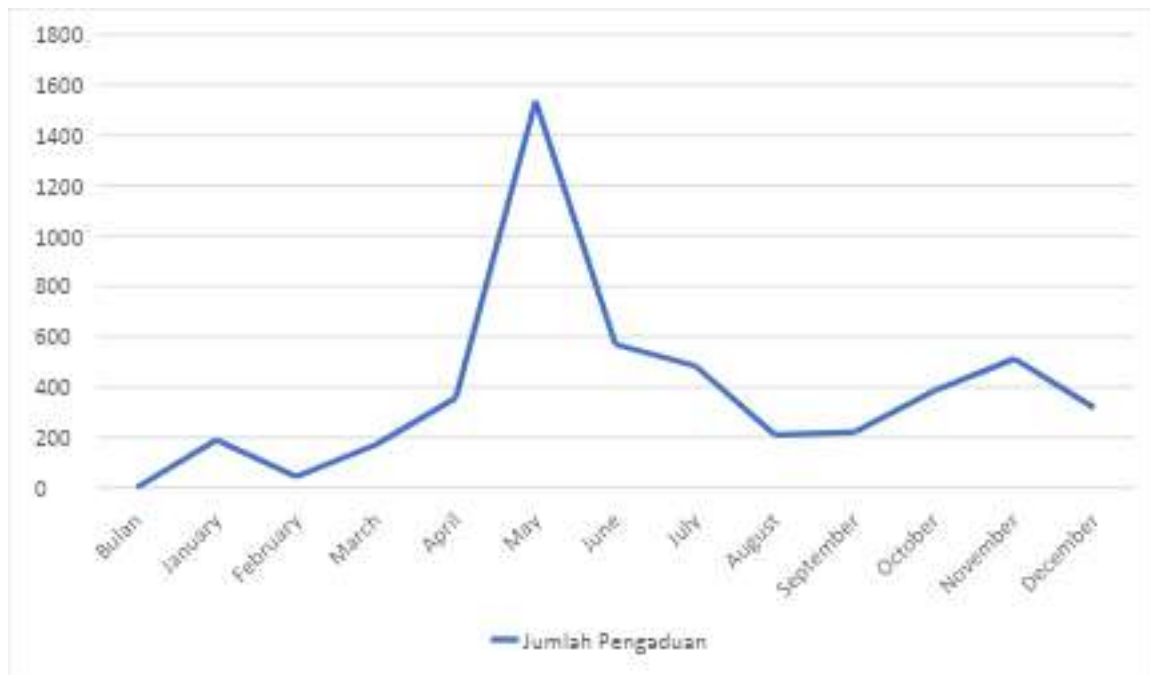
1. Mengoptimalkan pemanfaatan data pengaduan sebagai instrumen evaluasi kinerja layanan, khususnya untuk mengidentifikasi pola permintaan informasi dan isu strategis yang berulang;
2. Mendorong pengembangan inovasi layanan publik;
3. Melaksanakan evaluasi dampak perbaikan secara berkelanjutan, guna memastikan bahwa rekomendasi yang ditetapkan benar-benar berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Rekomendasi perbaikan tersebut wajib ditindaklanjuti oleh unit terkait dan menjadi bagian dari upaya penguatan tata kelola pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Pusat Statistik, pelaksanaan rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan, memperkuat integritas, serta mendorong perbaikan layanan publik yang berkelanjutan dan terukur.

BAB VIII

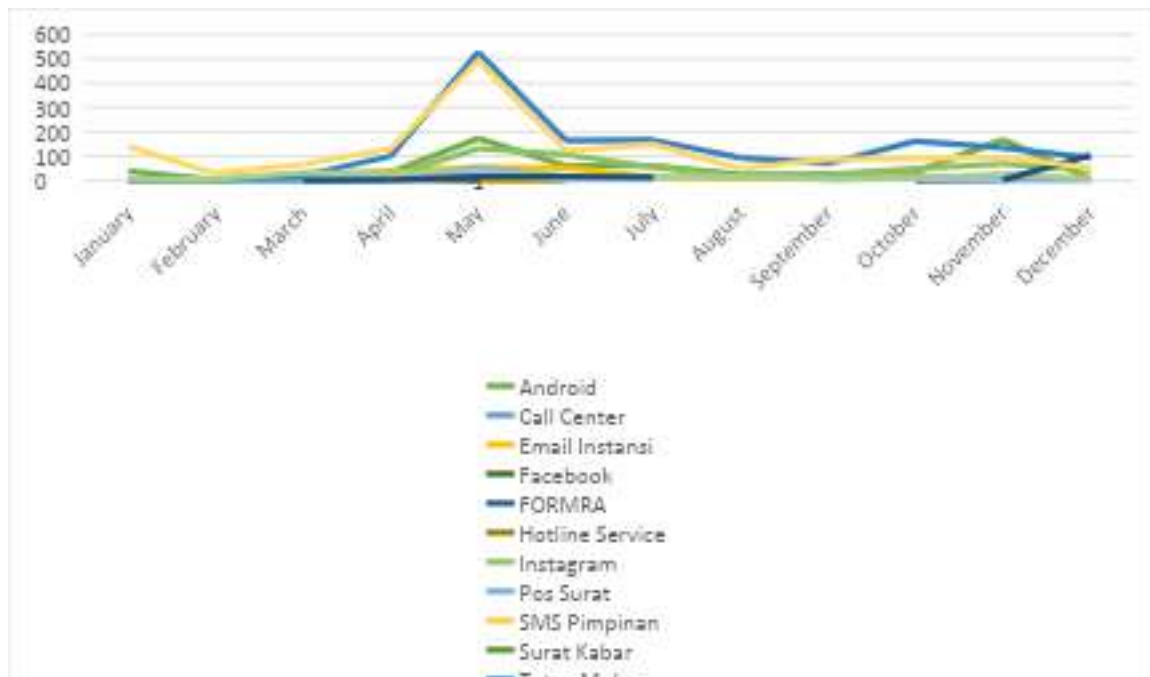
LAMPIRAN

8.1 Dokumentasi hasil evaluasi pengelolaan pengaduan BPS 2025



Grafik 1 . Jumlah Pengaduan Perbulan

Jumlah pengaduan masyarakat menunjukkan pola fluktuatif dengan puncak pengaduan terjadi pada bulan Mei (1.537 laporan). Pada awal tahun, jumlah pengaduan relatif rendah dan meningkat secara bertahap hingga April. Setelah mencapai puncaknya, jumlah pengaduan menurun pada pertengahan tahun, relatif stabil pada Agustus–September, kemudian kembali meningkat pada Oktober–November sebelum menurun pada akhir tahun. Tren ini menjadi dasar perencanaan penguatan pengelolaan pengaduan, khususnya pada periode dengan volume laporan yang tinggi.



Grafik 2 . Jumlah pengaduan per Bulan berdasarkan saluran pengaduan

Berdasarkan distribusi pengaduan masyarakat menurut saluran masuk dan bulan, dapat disimpulkan bahwa saluran digital dan tatap muka menjadi kanal utama penyampaian pengaduan sepanjang periode pelaporan. Saluran WhatsApp dan Tatap Muka menunjukkan volume tertinggi dan konsisten mendominasi hampir di seluruh bulan, dengan lonjakan signifikan terjadi pada bulan Mei, sejalan dengan meningkatnya total pengaduan pada periode tersebut.

Saluran Android dan Instagram juga menunjukkan kontribusi yang cukup signifikan, khususnya pada bulan-bulan dengan intensitas layanan yang tinggi, yang mencerminkan meningkatnya pemanfaatan kanal digital oleh masyarakat. Sementara itu, saluran Email Instansi dan Website berperan sebagai kanal pendukung, terutama untuk pengaduan yang bersifat formal dan membutuhkan penjelasan tertulis.

Adapun saluran konvensional seperti Pos Surat, Telepon, Call Center, dan SMS Pimpinan tercatat dengan jumlah relatif kecil, namun tetap menunjukkan bahwa kanal tersebut masih dimanfaatkan oleh sebagian masyarakat. Keberadaan data pengaduan dengan status (blank) mengindikasikan perlunya penguatan disiplin pengisian metadata saluran masuk untuk menjaga kualitas dan akurasi data pengelolaan pengaduan.

Secara keseluruhan, pola ini menegaskan pentingnya penguatan layanan pengaduan berbasis digital serta peningkatan kualitas pencatatan data sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan publik secara berkelanjutan.

No	Kode	Unit Kerja	Laporan Masuk	Status Laporan				Persentase Tindak lanjut	Persentase Laporan Selesai
				Belum Diverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Sedang Diproses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	00	BPS Pusat	28	0	0	0	28	100,00	100,00
2	11	BPS Prov. Aceh	11	0	0	0	11	100,00	100,00
3	12	BPS Prov. Sumatera Utara	137	0	0	1	136	100,00	99,27
4	13	BP Prov. Sumatera Barat	645	0	0	0	645	100,00	100,00
5	14	BPS Prov. Riau	306	0	0	4	302	100,00	98,69
6	15	BPS Prov. Jambi	226	0	0	103	123	100,00	54,42
7	16	BPS Prov. Sumatera Selatan	267	0	0	0	267	100,00	100,00
8	17	BPS Prov. Bengkulu	83	0	0	1	82	100,00	98,80
9	18	BPS Prov. Lampung	136	0	0	5	131	100,00	96,32
10	19	BPS Prov. Bangka Belitung	145	0	0	0	145	100,00	100,00
11	21	BPS Prov. Kepulauan Riau	29	0	0	0	29	100,00	100,00
12	31	BPS Prov. DKI Jakarta	21	0	0	0	21	100,00	100,00
13	32	BPS Prov. Jawa Barat	11	0	1	1	9	90,00	81,82
14	33	BPS Prov. Jawa Tengah	425	0	0	0	425	100,00	100,00
15	34	BPS Prov. DI Yogyakarta	12	0	0	0	12	100,00	100,00
16	35	BPS Prov. Jawa Timur	436	0	0	12	424	100,00	97,25
17	36	BPS Prov. Banten	51	0	0	0	51	100,00	100,00
18	51	BPS Prov. Bali	68	0	0	0	68	100,00	100,00
19	52	BPS Prov. Nusa Tenggara barat	24	0	0	0	24	100,00	100,00
20	53	BPS Prov. Nusa Tenggara Timur	51	0	0	0	51	100,00	100,00
21	61	BPS Prov. Kalimantan Barat	15	0	0	0	15	100,00	100,00
22	62	BPS Prov. Kalimantan Tengah	428	0	0	10	418	100,00	97,66
23	63	BPS Prov. Kalimantan Selatan	217	0	0	0	217	100,00	100,00
24	64	BPS Prov. Kalimantan Timur	18	0	0	0	18	100,00	100,00
25	65	BPS Prov. Kalimantan Utara	52	0	0	0	52	100,00	100,00
26	71	BPS Prov. Sulawesi Utara	125	0	0	0	125	100,00	100,00
27	72	BPS Prov. Sulawesi Tengah	81	0	0	0	81	100,00	100,00
28	73	BPS Prov. Sulawesi Selatan	326	0	0	1	325	100,00	99,69
29	74	BPS Prov. Sulawesi Tenggara	156	0	0	0	156	100,00	100,00
30	75	BPS Prov. Gorontalo	46	0	0	0	46	100,00	100,00
31	76	BPS Prov. Sulawesi Barat	272	0	0	0	272	100,00	100,00
32	81	BPS Prov. Maluku	59	0	0	0	59	100,00	100,00
33	82	BPS Prov. Maluku Utara	76	0	0	0	76	100,00	100,00
34	91	BPS Prov. Papua	0	0	0	0	0	0	0,00
35	94	BPS Prov. Papua Barat	14	0	0	0	14	100,00	100,00
Jumlah			4997	0	1	138	4858	99,98	97,22

	Saluran masuk	Jumlah
1	Android	647
2	Call Center	16
3	Email Instansi	208
4	Facebook	14
5	FORMRA	1
6	Hotline Service	6
7	Instagram	529
8	Pos Surat	105
9	SMS Pimpinan	2
10	Surat Kabar	10
11	Tatap Muka	1538
12	Telepon	5
13	Website	196
14	Website Institusi	61
15	Whatsapp	1504
16	Windows Phone	1
17	(blank)	154
Jumlah		4997

Kategori	Jumlah
Permintaan Informasi	4934
Pengaduan Berkadar Pengawasan	35
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	17
Aspirasi	11
Jumlah	4997

8.2 Dokumentasi Praktik baik pengelolaan pengaduan PST BPS Jawa Timur

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



BADAN PUSAT STATISTIK

JL. DR. Sutomo 6-8 Jakarta 10710 Indonesia

Telp (021) 2841195, 3842508, 3810291

Faks (021) 3857046

Mailbox: bpsdq@bps.go.id