

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI ACEH TAHUN 2025

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 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 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

Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal yang tersedia telah dilakukan pengelolaan mulai dari identifikasi, klasifikasi, tindak lanjut serta evaluasi sehingga seluruh pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Seluruh tindak lanjut pengaduan telah diinformasikan

kepada pengguna layanan melalui media email.

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 PST BPS Provinsi Aceh selama periode tahun 2025 (Januari-Desember):

No	Bulan	Jumlah	Media Pengaduan		Klasifikasi								Keterangan	
			Langsung	Tidak Langsung	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Januari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Seluruh pengaduan telah ditindak lanjuti
2	Februari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	Maret	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	April	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
5	Mei	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	Juni	3	3	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	
7	Juli	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8	Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
9	September	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
10	Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
11	November	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
12	Desember	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL		5	4	1	-	-	-	-	3	-	-	2	-	

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2025 (Januari-Desember)

Dari tabel di atas, pada tahun 2025 periode Januari-April terdapat 1 Pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST), 100% terkait produk. Seluruh pengaduan tersebut telah dikoordinasikan dan ditindak lanjuti oleh tim pelaksana pelayanan dari masing-masing layanan. Informasi tentang tindak lanjut pengaduan telah diinformasikan kepada pengguna layanan melalui email.

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan laporan pengaduan periode bulan tahun 2025, 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 di antaranya:

1. Melakukan pemutakhiran data secara rutin dan tepat waktu
2. Melakukan inspeksi pada Aplikasi PST secara berkala.

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.

Banda Aceh, Januari 2026

Ketua Tim Diseminasi dan Pelayanan Statistik



Hendri Achmad Hudori

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Januari Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, Januari 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh



Hendri Achmad Hudori


*)

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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Februari Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, Februari 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh


 Hendri Achmad Hudori

- *)
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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Maret Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, Maret 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh




Hendri Achmad Hudori

- *)
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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan April Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
1	29 April 2025	Anonim	-	Program magang MBKM	5	Aplikasi	Memberikan kontak narahubung terkait program magang	Selesai	29 April 2025

Banda Aceh, April 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh


Hendri Achmad Hudori

*)

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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Mei Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						

NIHIL

Banda Aceh, Mei 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh



Hendri Achmad Hudori


*)

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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Juni Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
1.	23 Juni 2025	Yudi Arman	[REDACTED]	Website BPS Provinsi Aceh susah diakses	8	Langsung	Mengecek jaringan internet	Selesai	23 Juni 2025
2.	24 Juni 2025	Rahmah	[REDACTED]	Kesulitan menemukan data	5	Langsung	Mengarahkan dan menjelaskan cara menemukan data di website	Selesai	24 Juni 2025
3.	26 Juni 2025	Agus Maulana	[REDACTED]	Data tidak ditemukan (gini rasio kab/kota)	5	Langsung	Menghubungi subjectmatter	Selesai	30 Juni 2025

Banda Aceh, Juni 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh



 Hendri Achmad Hudori

- *)
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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Juli Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, Juli 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh



 Hendri Achmad Hudori

- *)
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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Agustus Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, Agustus 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh



 Hendri Achmad Hudori

- *)
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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan September Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
1.	11 September 2025	Maesaroh	[REDACTED]	Aplikasi allstat tabel tidak muncul	8	Langsung	Melaporkan ke tim Allstat di BPS RI	Selesai	11 September 2025

Banda Aceh, September 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh


Hendri Achmad Hudori


*)

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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Oktober Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, Oktober 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh



 Hendri Achmad Hudori

- *)
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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan November Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, November 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh



 Hendri Achmad Hudori

- *)
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

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Aceh
Bulan Desember Tahun 2025**

No.	Tanggal Pengaduan	Identitas Pengguna Layanan		Ringkasan	Klasifikasi*)	Media Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian
		Nama	Email						
				NIHIL					

Banda Aceh, Desember 2025
Ketua Tim Diseminasi dan Layanan Statistik
BPS Provinsi Aceh


 Hendri Achmad Hudori

- *)
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