



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BPS PROVINSI GORONTALO

**TAHUN
2025**



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI GORONTALO**

LAPORAN
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
di Lingkungan BPS Provinsi Gorontalo

Tahun 2025

Tim Pengelola
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo

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 di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo 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 Provinsi Gorontalo, 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 laporan yang masuk pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Aplikasi LAPOR!. 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 Provinsi Gorontalo.

Gorontalo, 10 Februari 2026
Pejabat Penghubung
Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik BPS Provinsi Gorontalo



Dwi Alwi Asuti

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II SOSIALISASI.....	3
2.1. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Provinsi Gorontalo	3
2.2. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Boalemo	7
2.3. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Gorontalo	12
2.4. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Pohuwato	15
2.5. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Bone Bolango.....	17
2.6. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Gorontalo Utara	20
2.7. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Gorontalo	25
BAB III PENANGANAN LAPORAN	28
3.1. Jumlah Laporan	28
3.2. Penanganan Pengaduan.....	31
BAB IV PENUTUP	32
4.1. Kesimpulan	32
4.2. Hambatan dan Saran	32
LAMPIRAN	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka, kebutuhan akan sarana yang efektif untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan publik semakin mendesak. Pengelolaan pengaduan publik yang baik tidak hanya membantu memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menjadi alat kontrol yang penting untuk memastikan akuntabilitas dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah meluncurkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang dikenal dengan SP4N-LAPOR!. Sistem ini dirancang sebagai *platform* terintegrasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara cepat dan mudah melalui berbagai saluran, seperti *website*, aplikasi *mobile*, media sosial, dan *call center*. SP4N-LAPOR! tidak hanya memfasilitasi pengaduan, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan karena seluruh proses dapat dipantau oleh publik, mulai dari pengajuan pengaduan hingga penyelesaiannya. Sistem ini mempermudah koordinasi antar instansi dalam menindaklanjuti pengaduan yang memerlukan penanganan lintas sektor, serta memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu, data yang dihasilkan dari pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! menjadi sumber informasi yang berharga bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan layanan di masa depan.

SP4N-LAPOR! telah dilaksanakan di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo sebagai bagian integral dari upaya peningkatan kualitas pelayanan statistik kepada masyarakat, yaitu memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara tepat waktu, sehingga mendukung terciptanya pelayanan statistik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi SP4N-LAPOR! di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Provinsi Gorontalo telah membentuk tim yang bertanggung jawab dalam memantau, menganalisis, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk melalui sistem ini. Selain itu, berbagai pelatihan dan sosialisasi internal dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengelola dan merespons pengaduan masyarakat

dengan tepat. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses penyelesaian pengaduan, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan statistik secara keseluruhan, sehingga BPS Provinsi Gorontalo dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan.

1.2 Tujuan Laporan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo selama tahun 2025, dengan fokus pada efektivitas sosialisasi yang telah dilakukan dan tindak lanjut yang diberikan terhadap pengaduan yang masuk. Laporan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses pengelolaan pengaduan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPS Provinsi Gorontalo.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo selama tahun 2025, termasuk kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan, data pengaduan yang diterima, dan tindak lanjut pengaduan. Laporan ini juga mencakup rekomendasi yang ditujukan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas sistem pengaduan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BPS Provinsi Gorontalo.

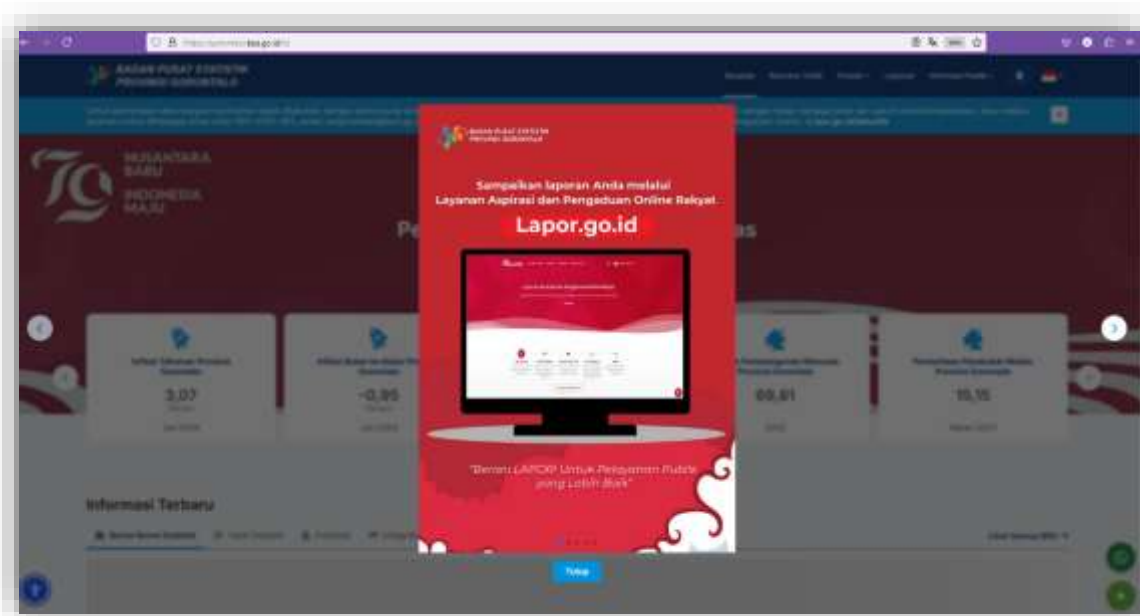
BAB II

SOSIALISASI

2.1 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Provinsi Gorontalo

2.1.1 Sosialisasi melalui *Pop Up Website* BPS Provinsi Gorontalo

BPS Provinsi Gorontalo telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *pop up* pada *website* resmi BPS Provinsi Gorontalo dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan platform 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 data BPS yang mengakses *website*. 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 Provinsi Gorontalo.

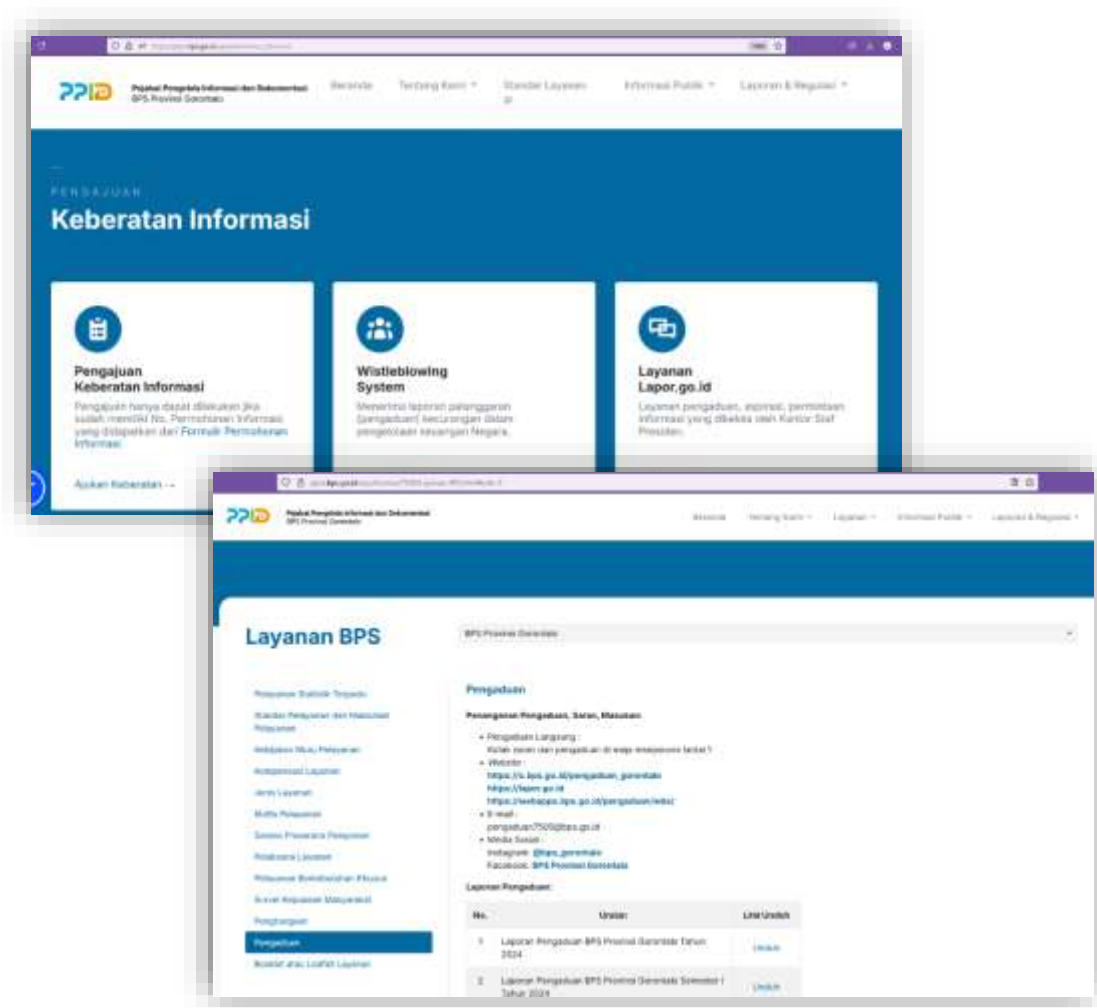


Gambar 1. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada *Website* BPS Provinsi Gorontalo

2.1.2 Sosialisasi pada Website PPID BPS Provinsi Gorontalo

BPS Provinsi Gorontalo telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs *website* PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Gorontalo.

Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 2. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Provinsi Gorontalo

2.1.3 Sosialisasi melalui *Flyer* pada Ruang Tunggu, Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dan Meja Pengaduan

BPS Provinsi Gorontalo mempunyai ruang pelayanan publik yang saling terintegrasi dan terhubung antara yang satu dengan yang lain, yaitu terdapat ruang tunggu, ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dan meja pengaduan. Sebagai salah satu upaya untuk melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat umum, pada ruang pelayanan tersebut, Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo menyediakan kumpulan *flyer* pada tempat-tempat yang bisa diakses dengan mudah oleh pengunjung kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo. Kumpulan *flyer* tersebut berisi informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo, salah satunya adalah informasi mengenai SP4N-LAPOR!.



Gambar 3. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada Ruang Tunggu BPS Provinsi Gorontalo



Gambar 4. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi Gorontalo



Gambar 5. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada Meja Pengaduan BPS Provinsi Gorontalo

Dengan adanya *flyer* mengenai SP4N-LAPOR!, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pengunjung kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo, baik itu dari kalangan masyarakat, mahasiswa, akademisi, media massa, organisasi perangkat daerah (OPD), dan pengunjung lainnya bahwa Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo menyediakan layanan/saluran pengaduan dimana mereka dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran mereka terkait dengan berbagai aspek pelayanan publik yang mereka terima, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo.

2.1.4 Sosialisasi melalui Media Sosial BPS Provinsi Gorontalo

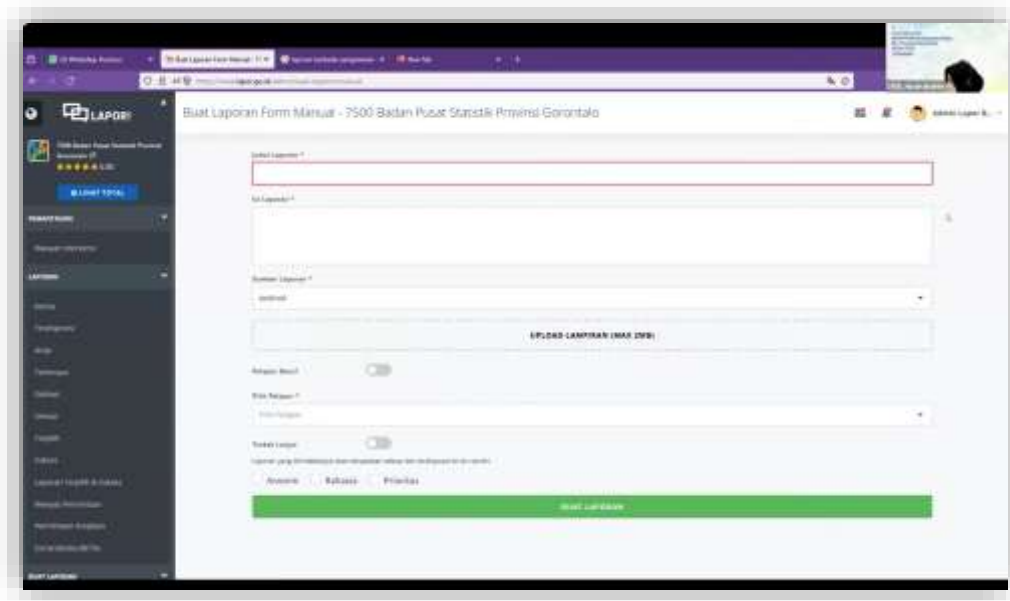
BPS Provinsi Gorontalo juga turut aktif melakukan sosialisasi layanan pengaduan kepada Masyarakat melalui media sosial resmi BPS Provinsi Gorontalo yaitu Instagram sebagai platform yang efektif dan mudah diakses oleh berbagai kalangan. Melalui unggahan informasi seputar kanal pengaduan resmi, diharapkan masyarakat dapat lebih mengetahui serta memanfaatkan haknya dalam menyampaikan keluhan, saran, maupun aspirasi terhadap layanan publik. Penggunaan media sosial seperti Instagram diharapkan mampu menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat secara cepat, luas, dan efisien.



Gambar 6. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui Media Sosial BPS Provinsi Gorontalo

2.1.5 Sosialisasi kepada BPS Kabupaten/Kota Se-Provinsi Gorontalo Melalui Kegiatan Pembinaan PEKPPP

BPS Provinsi Gorontalo juga melakukan sosialisasi pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! kepada BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Gorontalo melalui kegiatan pembinaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dilaksanakan pada Kamis, 24 April 2025. Salah satu aspek yang menjadi penilaian pada PEKPPP adalah aspek konsultasi dan pengaduan, untuk itu pada kesempatan tersebut BPS Provinsi Gorontalo me-*refresh* kembali tata cara penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! mulai dari cara membuat aduan, input aduan melalui form manual, pemberian *rating* maupun statistik laporannya.



Gambar 7. Sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Gorontalo

2.2 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Boalemo

2.2.1 Sosialisasi melalui Pelatihan Petugas di BPS Kabupaten Boalemo

BPS Kabupaten Boalemo telah mengadakan kegiatan sosialisasi mengenai SP4N-LAPOR! kepada para petugas mitra dari BPS Kabupaten Boalemo setiap diselenggarakannya pelatihan petugas, dengan tujuan utama untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka terhadap pentingnya keterlibatan aktif dalam pengawasan serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Plt. Kepala BPS Kabupaten Boalemo secara konsisten menyampaikan kampanye publik (*public campaign*) yang menegaskan komitmen lembaganya terhadap prinsip anti gratifikasi yang disertai *link* pelaporan pengaduan. Hal ini merupakan bagian dari upaya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan, serta menciptakan budaya kerja yang

bersih dan profesional di lingkungan BPS Kabupaten Boalemo. Salah satu sosialisasinya dilakukan ketika pelatihan petugas SBMBG Tahap II pada hari Jumat, 24 Oktober 2025.



Gambar 8. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui Pelatihan Petugas di BPS Kabupaten Boalemo

2.2.2 Sosialisasi melalui Forum Group Discussion (FGD)

Dalam setiap kesempatan strategis, termasuk pada kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD), BPS Kabupaten Boalemo senantiasa memanfaatkan momen tersebut untuk menyosialisasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) kepada para pemangku kepentingan (*stakeholder*). Langkah ini merupakan wujud nyata dari komitmen BPS Kabupaten Boalemo dalam mendukung keterbukaan informasi dan memperkuat partisipasi publik dalam proses pengawasan layanan pemerintahan. Selain itu, Plt. Kepala BPS Kabupaten Boalemo secara konsisten menyuarakan kampanye publik terkait anti gratifikasi, sebagai bagian dari upaya membangun integritas dan etika kerja di lingkungan instansi. Seluruh upaya ini merupakan bagian dari strategi kelembagaan dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, serta tata kelola yang bersih dan profesional. Dengan melibatkan stakeholder dan masyarakat secara aktif, BPS Kabupaten Boalemo berharap dapat menciptakan lingkungan kerja yang berintegritas serta memberikan pelayanan publik yang semakin berkualitas dan terpercaya.



Gambar 9. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *Focus Group Discussion* (FGD) di BPS Kabupaten Boalemo

2.2.3 Sosialisasi melalui Pop Up Website BPS Kabupaten Boalemo

BPS Kabupaten Boalemo telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *pop up* pada *website* resmi BPS Kabupaten Boalemo dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan platform 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 data BPS yang mengakses *website*.

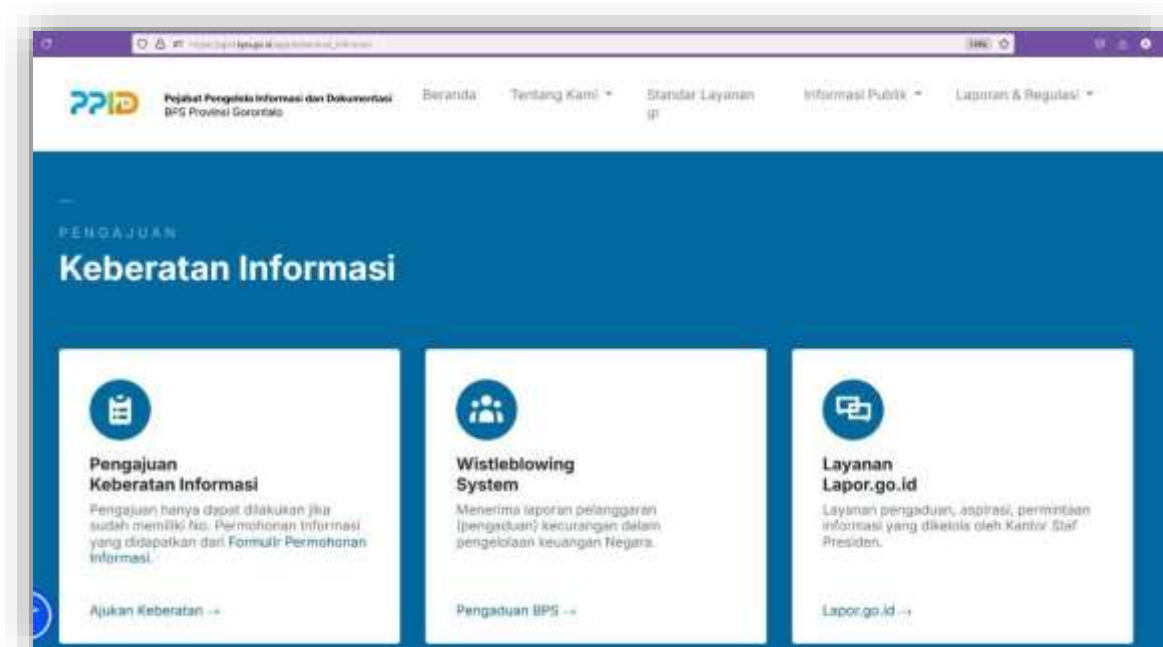


Gambar 10. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada website BPS Kabupaten Boalemo

Harapannya, semakin banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan dan manfaat dari aplikasi SP4N-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 BPS Kabupaten Boalemo.

2.2.4 Sosialisasi pada *Website* PPID BPS Kabupaten Boalemo

BPS Kabupaten Boalemo telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs *website* PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Boalemo.



Gambar 11. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada website PPID BPS Kabupaten Boalemo

Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui website PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

2.2.5 Sosialisasi melalui Sosial Media BPS Kabupaten Boalemo

BPS Kabupaten Boalemo secara aktif melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui pemanfaatan media sosial resmi instansi. Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan statistik terpadu, sekaligus memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan dan evaluasi layanan publik.

Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan platform SP4N-LAPOR! kepada masyarakat luas, serta memberikan kemudahan akses dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, maupun laporan terkait layanan yang diselenggarakan oleh BPS Kabupaten Boalemo. Sebagai bentuk implementasi konkret, BPS Kabupaten Boalemo secara konsisten menyisipkan poster informasi SP4N-LAPOR! di bagian akhir setiap unggahan konten kegiatan pada media sosial. Langkah ini tidak hanya memperluas jangkauan informasi kepada publik, tetapi juga menunjukkan komitmen lembaga terhadap prinsip transparansi, keterbukaan, dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Gambar 12. Sosialisasi SP4N-LAPOR! Melalui Sosial Media BPS Kabupaten Boalemo

2.2.6 Sosialisasi melalui *Flyer* pada Meja Pengaduan Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Boalemo

BPS Kabupaten Boalemo mempunyai ruang pelayanan publik yang saling terintegrasi dan terhubung antara yang satu dengan yang lain, yaitu terdapat ruang tunggu, ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST), dan meja pengaduan. Sebagai salah satu upaya untuk melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat umum, pada ruang pelayanan tersebut, BPS Kabupaten Boalemo menyediakan kumpulan *flyer* pada tempat-

tempat yang bisa diakses dengan mudah oleh pengunjung kantor BPS Kabupaten Boalemo. Kumpulan *flyer* tersebut berisi informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik pada BPS Kabupaten Boalemo, salah satunya adalah informasi mengenai SP4N-LAPOR!.

Dengan adanya *flyer* mengenai SP4N-LAPOR!, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pengunjung kantor BPS Kabupaten Boalemo, baik itu dari kalangan masyarakat, mahasiswa, akademisi, media massa, organisasi perangkat daerah (OPD), dan pengunjung lainnya bahwa BPS Kabupaten Boalemo menyediakan layanan/saluran pengaduan dimana mereka dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran mereka terkait dengan berbagai aspek pelayanan publik yang mereka terima, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan publik di BPS Kabupaten Boalemo.



Gambar 13. Sosialisasi LAPOR Pengaduan pada Meja Pengaduan BPS Kabupaten Boalemo

2.3 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Gorontalo

2.3.1 Sosialisasi melalui pelatihan petugas dan rilis BRS BPS Kabupaten Gorontalo

Tim Hubungan Masyarakat BPS Kabupaten Gorontalo telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui kegiatan pelatihan petugas baik dalam pelatihan online maupun pelatihan tatap muka, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya petugas mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu, telah dilakukan sosialisasi SP4N-LAPOR! saat pelaksanaan rilis BRS setiap bulan. Dengan memanfaatkan kegiatan ini diharapkan masyarakat khususnya petugas dan pengguna data dapat lebih mudah mengakses informasi yang menjelaskan secara rinci tentang tata cara penyampaian pengaduan, sehingga mampu menjangkau audiens yang lebih

luas. 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 BPS Kabupaten Gorontalo



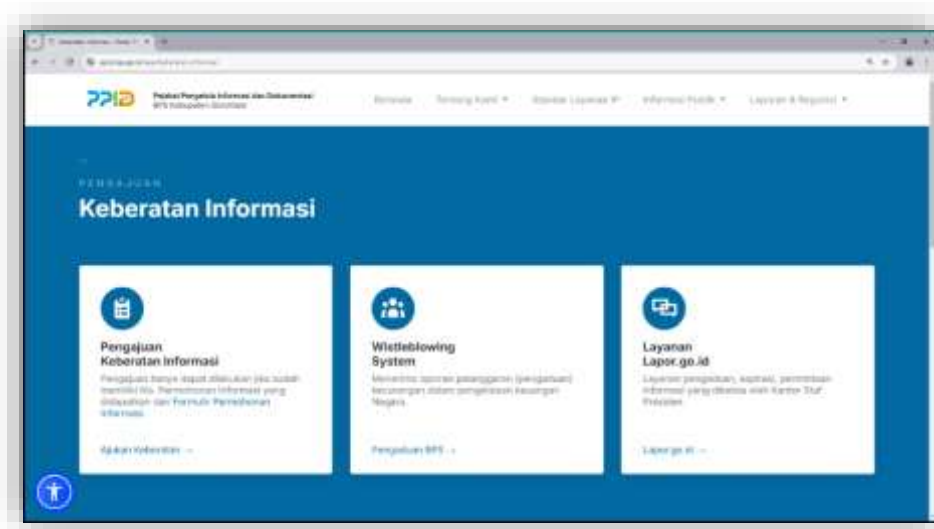
Gambar 14. Sosialisasi SP4N-LAPOR! Saat Pelatihan Petugas di BPS Kabupaten Gorontalo



Gambar 15. Sosialisasi SP4N-LAPOR! Melalui Rilis BRS pada Kanal Youtube BPS Kabupaten Gorontalo

2.3.2 Sosialisasi melalui *Website* PPID BPS Kabupaten Gorontalo

BPS Kabupaten Gorontalo melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 16. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kabupaten Gorontalo

2.3.3 Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan ke Seluruh Pegawai BPS Kabupaten Gorontalo

BPS Kabupapten melaksanakan sosialisasi pengelolaan pengaduan kepada seluruh pegawai di BPS Kabupaten Gorontalo pada tanggal 24 Januari 2025 bertempat di aula Kantor BPS Kabupaten Gorontalo. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses pegawai dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat.



Gambar 17. Sosialisasi SP4N-LAPOR! ke Seluruh Pegawai BPS Kabupaten Gorontalo

2.4 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Pohuwato

2.4.1 Sosialisasi melalui Kegiatan Press Release Berita Resmi Statistik BPS Kabupaten Pohuwato

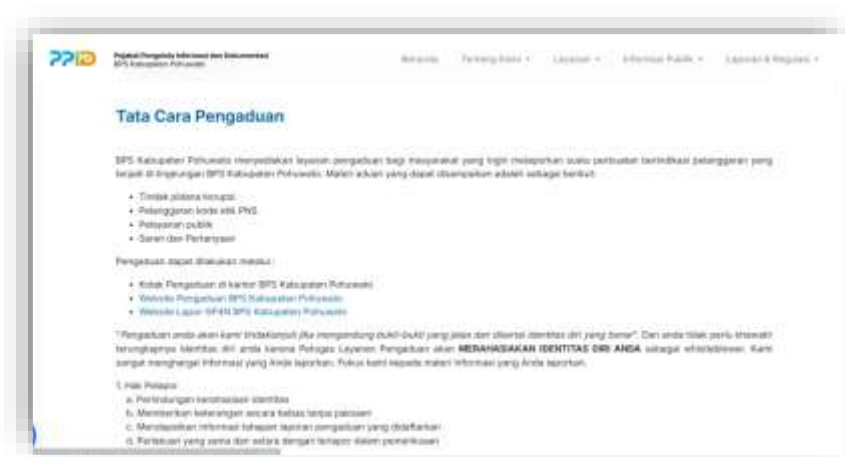
BPS Kabupaten Pohuwato memanfaatkan kegiatan press release Berita Resmi Statistik sebagai sosialisasi media pengaduan, termasuk SP4N-LAPOR!, kepada konsumen data. Press Release dilaksanakan secara online melalui kanal Youtube BPS Kabupaten Pohuwato (https://www.youtube.com/@bps_kabpohuwato/streams). Melalui kegiatan tersebut kepala BPS Kabupaten Pohuwato menekankan peran penting masyarakat untuk membantu BPS Kabupaten Pohuwato dalam mengevaluasi pelayanan publik melalui penyampaian aspirasi, keluhan, dan masukan oleh masyarakat.



Gambar 18. Sosialisasi melalui kegiatan press release berita resmi statistik BPS Kabupaten Pohuwato

2.4.2 Sosialisasi pada Website PPID BPS Kabupaten Pohuwato

BPS Pohuwato melakukan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui tautan <https://ppid.bps.go.id/?mfd=7503>. Sosialisasi ini bertujuan untuk membantu BPS Kabupaten Pohuwato dalam mengevaluasi pelayanan publik melalui penyampaian aspirasi, keluhan, dan masukan oleh masyarakat. Pada web PPID disampaikan media pengaduan yang dimiliki oleh BPS Kabupaten Pohuwato, baik aduan secara langsung dan tidak langsung. Serta informasi mengenai jenis aduan yang dapat dilaporkan ke media pengaduan.



Gambar 19. Sosialisasi melalui web PPID BPS Kabupaten Pohuwato

2.4.3 Sosialisasi melalui Pop Up Website BPS

Sebagai portal diseminasi dan penyebaran informasi utama, *website* merupakan media yang sesuai untuk perluasan informasi mengenai kanal pengaduan. Infografis mengenai kanal pengaduan telah dipasang pada *pop-up website* ketika pertama kali membuka *website* ini.



Gambar 20. Pop Up Informasi Pengaduan pada Website BPS Kabupaten Pohuwato

2.4.4 Sosialisasi melalui *Standing Banner* dan *Display Informasi* pada *Lobby/Ruang Tunggu BPS Kabupaten Pohuwato*

Upaya sosialisasi media pengaduan juga dilakukan di sekitar *lobby/ruang tunggu* BPS. Tamu/pengunjung yang datang ke BPS dengan mudah dapat melihat informasi terkait pengaduan yang dipasang pada *standing banner*. Selain itu, informasi pengaduan juga turut ditampilkan pada *display* informasi yang ada di meja resepsionis.



Gambar 21. Pemasangan Standing Banner Terkait Media Pengaduan BPS Kabupaten Pohuwato



Gambar 22. *Display Informasi* pada Meja Resepsionis BPS Kabupaten Pohuwato

2.4.5 Sosialisasi pada Stakeholder Dalam Setiap Kegiatan di BPS Kabupaten Pohuwato

Sosialisasi SP4N-LAPOR! dan media pengaduan BPS Kabupaten Pohuwato turut dilakukan di setiap kegiatan yang melibatkan stakeholder. Sebagian besar kegiatan yang melibatkan stakeholder bersifat tatap muka atau offline. Melalui kegiatan tersebut kepala BPS Kabupaten Pohuwato menekankan peran penting stakeholder untuk membantu BPS Kabupaten Pohuwato dalam mengevaluasi pelayanan publik melalui penyampaian aspirasi, keluhan, dan masukan.



Gambar 23. Sosialisasi pada Stakeholder di BPS Kabupaten Pohuwato

2.5 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Bone Bolango

Tim Hubungan Masyarakat (HUMAS) BPS Kabupaten Bone Bolango telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui kegiatan pelatihan maupun press release Berita Resmi Statistik (BRS) yang diselenggarakan oleh BPS Kabupaten Bone Bolango baik dalam kegiatan daring maupun kegiatan yang bersifat tatap muka, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya masyarakat luas mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan kegiatan ini diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi yang menjelaskan secara rinci tentang tata cara penyampaian pengaduan, sehingga mampu menjangkau audiens yang lebih luas. 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 Kabupaten Bone Bolango.



Gambar 24. Popup Layanan Pengaduan Pada Website BPS Kabupaten Bone Bolango



Gambar 25. Postingan Secara Berkala pada Media Sosial Resmi BPS Kabupaten Bone Bolango



Gambar 26. Sosialisasi SP4N-LAPOR Saat Press Release Berita Resmi Statistik (BRS) BPS Kabupaten Boalemo

2.6 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Gorontalo Utara

2.6.1 Sosialisasi melalui Pelatihan Petugas di BPS Kabupaten Gorontalo Utara

Badan Pusat Statistik Kabupaten Gorontalo Utara telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada petugas mitra BPS Kabupaten Gorontalo Utara melalui pelatihan petugas. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran petugas mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Pada sesi pembukaan pelatihan, Kepala BPS Kabupaten Gorontalo Utara selalu melakukan public campaign terkait komitmen anti gratifikasi dan menyampaikan sarana pengaduan masyarakat terhadap pelanggaran/penyelewengan oleh ASN di lingkungan BPS Kabupaten Gorontalo Utara melalui situs lapor.go.id.



Gambar 27. Sosialisasi SP4N-LAPOR! Melalui Pelatihan Petugas di BPS Kabupaten Gorontalo Utara

2.6.2 Sosialisasi melalui Kegiatan Press Release Berita Resmi Statistik BPS Kabupaten Gorontalo Utara

Kegiatan press release tidak hanya berfungsi sebagai sarana diseminasi statistik, tetapi juga menjadi platform yang strategis untuk menyampaikan informasi mengenai layanan pengaduan publik. Melalui kegiatan tersebut, sosialisasi SP4N-LAPOR! dapat dilakukan secara tidak langsung namun tetap berdampak, dengan menekankan pentingnya peran masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan terhadap layanan publik melalui kanal resmi yang transparan dan mudah diakses.



Gambar 28. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui rilis BRS pada kanal Youtube BPS Kabupaten Gorontalo Utara

2.6.3 Sosialisasi pada Stakeholder dalam Setiap Kegiatan Pemerintah Daerah di Kabupaten Gorontalo Utara

BPS Kabupaten Gorontalo Utara telah secara konsisten dan berkelanjutan melaksanakan sosialisasi SPAN Lapor pada setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah dimana BPS Kabupaten Gorontalo Utara diundang untuk berpartisipasi. Kegiatan sosialisasi tersebut dilaksanakan sebagai bentuk komitmen dalam mendukung peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta tertib administrasi pengelolaan pelaporan di lingkungan instansi pemerintah.

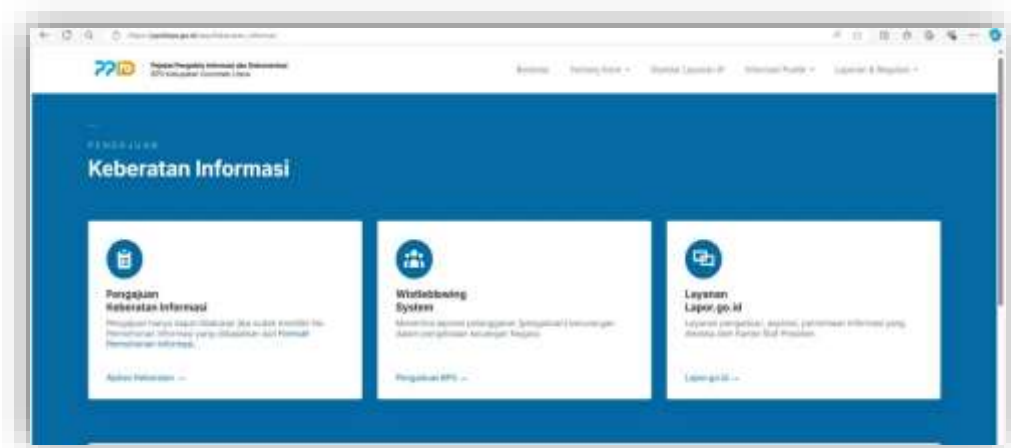


Gambar 29. Sosialisasi pada Stakeholder dalam Setiap Kegiatan Pemerintah Daerah di Kabupaten Gorontalo Utara

2.6.4 Sosialisasi pada *Website* PPID BPS Kabupaten Gorontalo Utara

BPS Kabupaten Gorontalo Utara melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Gorontalo Utara.

Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS Kabupaten Gorontalo Utara berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui website PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan dimana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 30. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui website PPID BPS Kabupaten Gorontalo Utara

2.6.5 Sosialisasi Melalui Pop Up Website BPS Kabupaten Gorontalo Utara

Pemanfaatan fitur pop up pada website resmi BPS Kabupaten Gorontalo Utara sebagai media sosialisasi SP4N-LAPOR! merupakan langkah strategis dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan pelayanan publik. Melalui tampilan pop up yang muncul secara otomatis saat pengguna mengakses situs web BPS, informasi mengenai layanan pengaduan publik SP4N-LAPOR! dapat disampaikan secara langsung kepada pengunjung situs tanpa memerlukan interaksi tatap muka. Tampilan pop up yang dirancang secara informatif dan komunikatif memungkinkan penyebaran informasi yang lebih luas, efisien, dan tepat sasaran. Upaya ini sekaligus memperkuat komitmen BPS Kabupaten Gorontalo Utara dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.



Gambar 31. Sosialisasi SP4N-LAPOR! Melalui Pop Up Website BPS Kabupaten Gorontalo Utara

2.6.6 Sosialisasi Melalui Flyer pada Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Gorontalo Utara

BPS Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai ruang pelayanan publik yang saling terintegrasi dan terhubung antara yang satu dengan yang lain, yaitu terdapat ruang tunggu dan ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Sebagai salah satu upaya untuk melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat umum, pada ruang pelayanan tersebut, Badan Pusat Statistik Kabupaten Gorontalo Utara menyediakan kumpulan flyer berisi informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Gorontalo Utara, salah satunya adalah informasi mengenai SP4N-LAPOR!.

Dengan adanya flyer mengenai SP4N-LAPOR!, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pengunjung kantor BPS Kabupaten Gorontalo Utara, baik itu dari kalangan masyarakat, mahasiswa, akademisi, media massa, organisasi perangkat daerah (OPD), dan pengunjung lainnya bahwa BPS Kabupaten Gorontalo Utara menyediakan layanan/saluran pengaduan dimana mereka dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran mereka terkait dengan berbagai aspek pelayanan publik yang mereka terima, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan publik di BPS Kabupaten Gorontalo Utara.



Gambar 32. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Kabupaten Gorontalo Utara

2.7 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Gorontalo

2.7.1. Sosialisasi Melalui Pelatihan Petugas di BPS Kota Gorontalo

Tim Hubungan Masyarakat telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh BPS Kota Gorontalo baik dalam pelatihan online maupun pelatihan tatap muka, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya petugas mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan kegiatan ini diharapkan masyarakat khususnya petugas dapat lebih mudah mengakses informasi yang menjelaskan secara rinci tentang tata cara penyampaian pengaduan, sehingga mampu menjangkau audiens yang lebih luas. 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 Kota Gorontalo.



Gambar 33. Sosialisasi Melalui Pelatihan Petugas di BPS Kota Gorontalo

2.7.2. Sosialisasi pada Kegiatan Pembinaan Desa Cantik di BPS Kota Gorontalo

Tim Hubungan Masyarakat BPS Kota Gorontalo telah melaksanakan sosialisasi SP4N- LAPOR! melalui beberapa kegiatan yang melibatkan Dinas/Instansi/OPD/Masyarakat salah satunya dalam kegiatan Pembinaan Desa Cantik, dengan tujuan agar setiap Dinas/Instansi/OPD/Masyarakat dapat memahami pentingnya pengawasan pelayanan publik, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS Kota Gorontalo berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

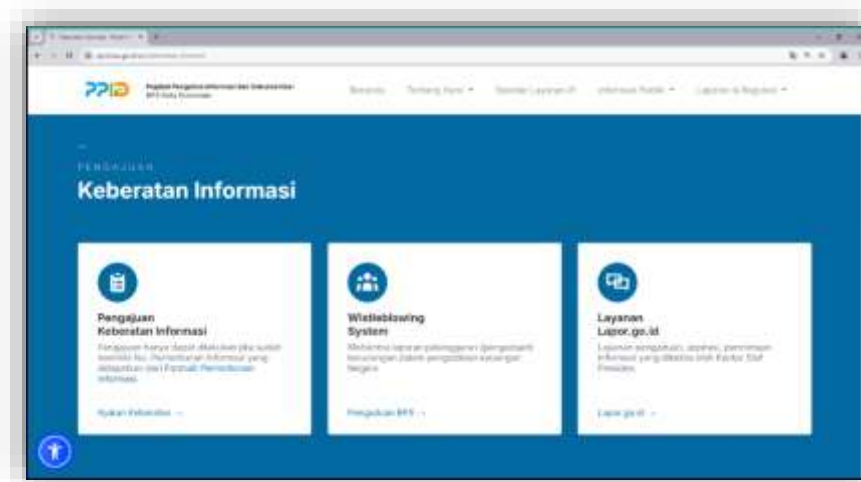


Gambar 34. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada Kegiatan Pembinaan Desa Cantik di BPS Kota Gorontalo

2.7.3. Sosialisasi pada Pelayanan Statistik Terpadu

Tim Diseminasi Statistik melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS Kota Gorontalo.

Dengan integrasi SP4N-LAPOR!, BPS Kota Gorontalo berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui *website* PPID, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS Kota Gorontalo berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 35. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui *website* PPID BPS Kota Gorontalo

2.7.4. Sosialisasi pada Kegiatan Rilis Berita Resmi Statistik

Tim Hubungan Masyarakat BPS Kota Gorontalo telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui kegiatan rilis Berita Resmi Statistik, dengan tujuan agar publik khususnya pengguna media *online youtube* dapat mengetahui informasi terkait layanan aduan masyarakat yang disediakan oleh BPS Kota Gorontalo dalam hal ini SP4N-LAPOR! serta dapat memberikan informasi, saran ataupun aduan jika kiranya terdapat hal-hal yang berpotensi atau menjurus kepada hal-hal yang dapat merugikan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik. BPS Kota Gorontalo berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif.



Gambar 36. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada Kegiatan Rilis Berita Resmi Statistik BPS Kota Gorontalo

BAB III

PENANGANAN LAPORAN

3.1 Jumlah Laporan

Selama periode Januari-Desember 2025, total laporan yang masuk dari seluruh Kabupaten/Kota maupun Provinsi Gorontalo sebanyak 47 laporan. Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa unit penyelenggara pelayanan BPS Kabupaten Bone Bolango menerima laporan paling banyak yaitu sebanyak 17 laporan, kemudian BPS Kabupaten Pohuwato sebanyak 11 laporan, BPS Kabupaten Boalemo dan BPS Provinsi Gorontalo masing-masing sebanyak 5 laporan, BPS Kota Gorontalo sebanyak 4 laporan, BPS Kab. Gorontalo sebanyak 3 laporan dan BPS Kab. Gorontalo Utara sebanyak 2 laporan. Seluruh laporan tersebut berhasil terselesaikan dengan baik.

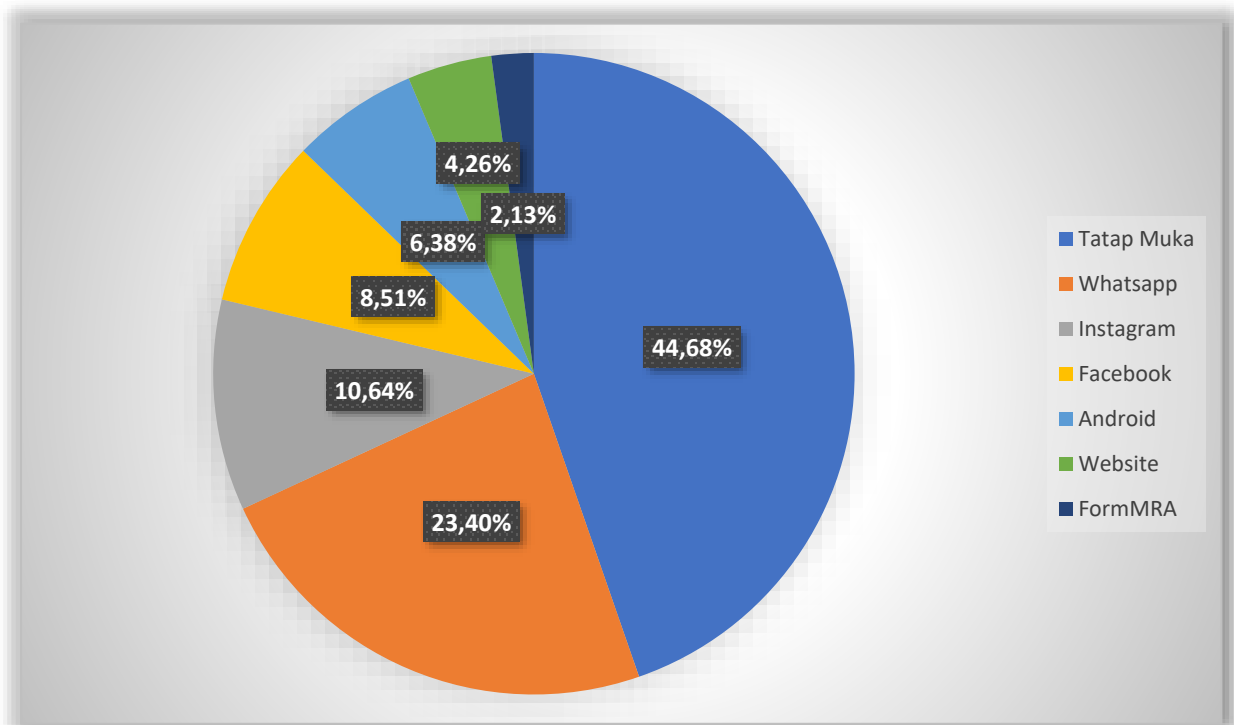
Tabel 1.

Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Unit Kerja Tahun 2025

No	Kode Kabupaten/ Kota	Unit Kerja	Laporan Masuk
(1)	(2)	(3)	(4)
1	7501	BPS Kab. Boalemo	5
2	7502	BPS Kab. Gorontalo	3
3	7503	BPS Kab. Pohuwato	11
4	7504	BPS Kab. Bone Bolango	17
5	7505	BPS Kab. Gorontalo Utara	2
6	7571	BPS Kota Gorontalo	4
7	7500	BPS Provinsi Gorontalo	5
Jumlah Laporan			47

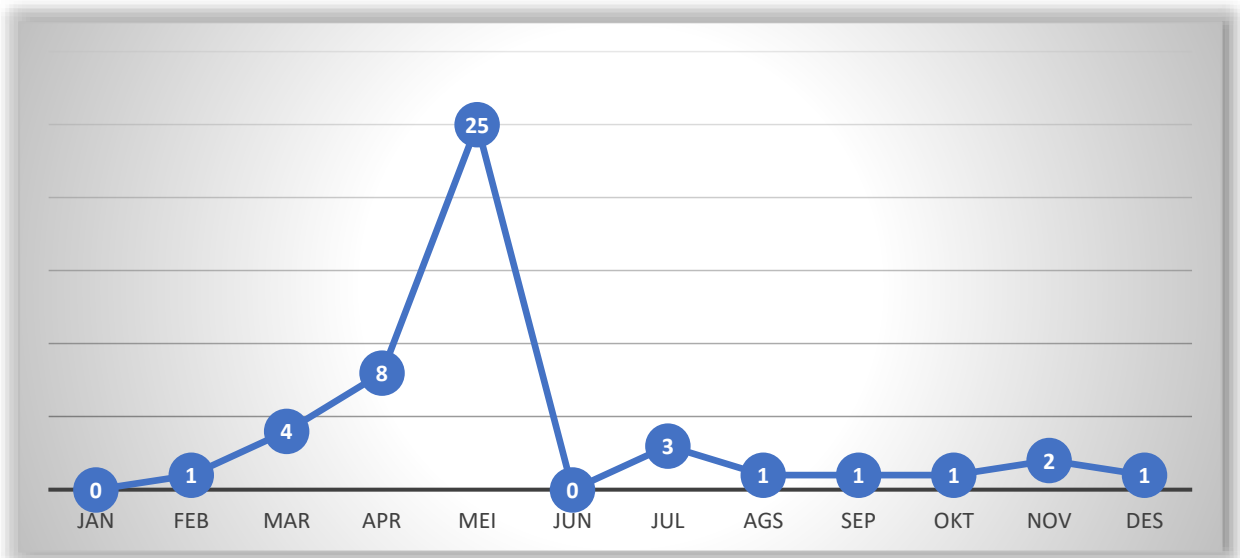
Ditinjau dari sumber pelaporan, pada periode Januari-Desember 2025 unit penyelenggara pelayanan di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo menerima berbagai laporan dari masyarakat melalui berbagai sumber, yaitu tatap muka, *whatsapp*, *facebook*, *instagram*, *android*, dan *website*. Media pelaporan yang paling banyak digunakan adalah tatap muka langsung dengan persentase sebesar 44,68 persen dari total laporan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa lebih nyaman untuk berkomunikasi secara

langsung dengan petugas pelayanan. Tatap muka dinilai sebagai cara yang paling cepat dan efektif untuk menyampaikan keluhan atau masukan secara jelas dan memperoleh respon secara langsung. Selanjutnya, 23,40 persen laporan disampaikan melalui *whatsapp* yang mencerminkan adanya adaptasi terhadap teknologi digital yang menawarkan kemudahan dalam berkomunikasi secara lebih fleksibel. Media sosial seperti *Instagram* dan *facebook* juga digunakan oleh masyarakat dengan persentase yang sama masing-masing sebesar 10,64 persen dan 8,51 persen. Ini menunjukkan adanya keterbukaan dan kesiapan dalam menampung aspirasi masyarakat melalui kanal-kanal yang lebih populer di kalangan pengguna. Sementara itu, android sebesar 6,38 persen dan yang paling sedikit adalah laporan yang disampaikan melalui *website* sebesar 4,26 persen dan formMRA 2,13 persen.



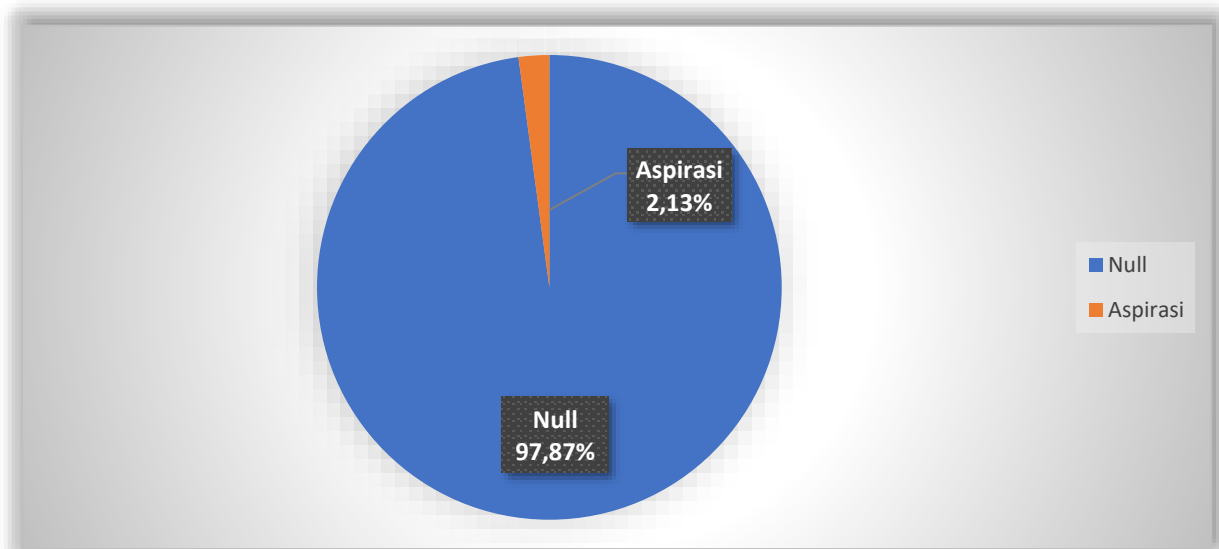
Gambar 37. Distribusi Laporan di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo berdasarkan Sumber (persen), berdasarkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Kondisi Januari-Desember 2025

Data penerimaan laporan unit penyelenggara pelayanan di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo berdasarkan bulan pada Aplikasi SP4N-LAPOR! selama tahun 2025 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada bulan Mei yaitu sebanyak 25 laporan. Peningkatan ini disebabkan karena telah dilaksanakan refreshing penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! melalui pembinaan PEKPPP, sehingga meningkatkan kembali pemahaman admin UPP untuk dapat menginput laporan melalui form manual. Laporan yang diinput oleh admin UPP BPS Kabupaten/Kota bukan hanya pengaduan namun juga permintaan informasi data statistik.



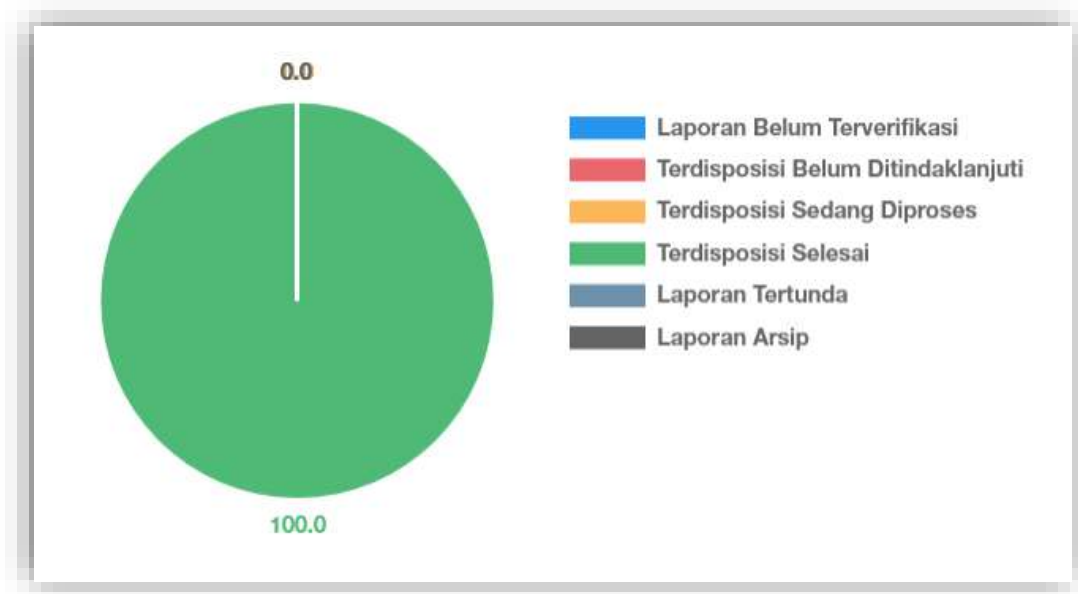
Gambar 38. Jumlah Penerimaan Laporan di Lingkungan BPS Provinsi Gorontalo berdasarkan Bulan, Berdasarkan Aplikasi SP4N-LAPOR! Kondisi Januari-Desember 2025

Dilihat dari jenis klasifikasi, distribusi jumlah laporan yang diterima sebesar 97,87 persen atau sebanyak 46 laporan belum memiliki klasifikasi. Saat melakukan input data manual admin UPP telah memilih klasifikasi laporan namun reportnya menunjukkan demikian. Harapannya ke depan aplikasi SP4N-LAPOR ini dapat dilakukan perbaikan khususnya untuk report klasifikasi aduan. Sisanya sebanyak 2,13 persen atau 1 laporan merupakan aspirasi.



Gambar 39. Distribusi Laporan di Lingkungan BPS Provinsi Gorontalo Berdasarkan Klasifikasi, Berdasarkan Aplikasi LAPOR! Kondisi Januari-Desember 2025

3.2 Penanganan Pengaduan



Gambar 40. Penanganan Laporan di Lingkungan BPS Provinsi Gorontalo, Berdasarkan Aplikasi Aplikasi SP4N-LAPOR! Kondisi Januari-Desember 2025

Gambar di atas menunjukkan status penanganan laporan di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo melalui SP4N-LAPOR selama tahun 2025. Dari gambar tersebut menunjukkan bahwa seluruh laporan yang masuk selama periode tersebut telah selesai ditangani. Ini mencerminkan kinerja yang sangat baik, karena tidak ada laporan yang tertunda, belum ditindaklanjuti, atau masih dalam proses. Kondisi ini mengindikasikan bahwa BPS Provinsi Gorontalo maupun BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Gorontalo mampu menjaga efektivitas dan efisiensi dalam menangani setiap laporan yang diterima. Hal ini juga memberikan bukti bahwa sistem penanganan laporan yang diterapkan melalui SP4N-LAPOR berjalan dengan baik, serta memastikan bahwa setiap laporan mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang layak dalam jangka waktu yang sesuai.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penanganan laporan di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo melalui SP4N-LAPOR pada tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa BPS Provinsi Gorontalo maupun BPS Kabupaten/Kota di Provinsi Gorontalo telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam menyelesaikan seluruh laporan yang masuk tanpa ada satupun yang tertunda atau tidak diproses. Seluruh laporan telah ditindaklanjuti dan dapat diselesaikan. Keberhasilan ini juga tidak terlepas dari kemampuan BPS Provinsi Gorontalo maupun BPS Kabupaten/Kota dalam memahami dan menyesuaikan diri terhadap preferensi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau konsultasi. Sarana pengaduan langsung (tatap muka) masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau konsultasi, namun penggunaan media komunikasi seperti *WhatsApp*, *Instagram* dan *Facebook* juga diminati masyarakat, yang bahwa menandakan adaptasi BPS terhadap teknologi digital dan preferensi masyarakat terhadap media komunikasi mudah diakses.

4.2. Hambatan dan Saran

Meskipun kinerja penanganan laporan di lingkungan BPS Provinsi Gorontalo pada tahun 2025 telah menunjukkan hasil yang sangat baik, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan seperti keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat tertentu terkait SP4N-LAPOR, belum terintegrasi saluran pengaduan digital lainnya dengan sistem SP4N-LAPOR, serta keterbatasan SDM dalam pengelolaan media komunikasi digital. Untuk mengatasi hal tersebut, disarankan agar BPS Provinsi Gorontalo terus meningkatkan sosialisasi SP4N-LAPOR secara masif dan merata, memberikan refreshing bagi petugas pengelola SP4N-LAPOR, serta memastikan seluruh laporan masyarakat yang masuk melalui saluran pengaduan digital lainnya tercatat dan ditindaklanjuti secara efisien dan terpadu.

LAMPIRAN

Lampiran 1
Jumlah Laporan Masuk pada Aplikasi SP4N LAPOR! di Lingkungan BPS Provinsi Gorontalo
Berdasarkan Sumber Penerimaan Januari-Desember 2025

No	Kode Kab/ Kota	Unit Kerja	Sumber Laporan							Jumlah Laporan
			Tatap Muka	Whatsapp	Facebook	Instagram	Android	Website	FormMRA	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	7501	BPS Kab. Boalemo	–	–	4	1	–	–	–	5
2	7502	BPS Kab. Gorontalo	–	1	–	2	–	–	–	3
3	7503	BPS Kab. Pohuwato	3	5	–	2	–	1	–	11
4	7504	BPS Kab. Bone Bolango	14	–	–	–	3	–	–	17
5	7505	BPS Kab. Gorontalo Utara	–	2	–	–	–	–	–	2
6	7571	BPS Kota Gorontalo	4	–	–	–	–	–	–	4
7	7500	BPS Provinsi Gorontalo	–	3	–	–	–	1	1	5
Jumlah			21	11	4	5	3	2	1	47

Lampiran 2
 Jumlah Laporan Masuk pada Aplikasi SP4N LAPOR! di Lingkungan BPS Provinsi Gorontalo
 Berdasarkan Bulan Januari-Desember 2025

No	Kode Kab/ Kota	Unit Kerja	Bulan												Jumlah Laporan
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
1	7501	BPS Kab. Boalemo	-	-	-	5		-	-	-	-	-	-	-	5
2	7502	BPS Kab. Gorontalo	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3
3	7503	BPS Kab. Pohuwato	-	1	1	1	1	-	2	1	1	1	1	1	11
4	7504	BPS Kab. Bone Bolango	-	-	-	-	17	-	-	-	-	-	-	-	17
5	7505	BPS Kab. Gorontalo Utara	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
6	7571	BPS Kota Gorontalo	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4
7	7500	BPS Provinsi Gorontalo	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	1	-	5
Jumlah			-	1	4	8	25	-	3	1	1	1	2	1	47

Lampiran 3
 Jumlah Laporan Masuk pada Aplikasi SP4N LAPOR! di Lingkungan BPS Provinsi Gorontalo
 Berdasarkan Status Penanganan Januari-Desember 2025

No	Kode Kab/Kota	Unit Kerja	Laporan Masuk	Status Penanganan			Persen Laporan Selesai
				Belum Ditindaklanjuti	Sedang Proses	Sudah Selesai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	7501	BPS Kab. Boalemo	5	–	–	5	100%
2	7502	BPS Kab. Gorontalo	3	–	–	3	100%
3	7503	BPS Kab. Pohuwato	11	–	–	11	100%
4	7504	BPS Kab. Bone Bolango	17	–	–	17	100%
5	7505	BPS Kab. Gorontalo Utara	2	–	–	2	100%
6	7571	BPS Kota Gorontalo	4	–	–	4	100%
7	7500	BPS Provinsi Gorontalo	5	–	–	5	100%
Jumlah			47	–	–	47	100%

Lampiran 4
Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan BPS Provinsi Gorontalo
Januari-Desember 2025

No	Tanggal Pengaduan	Ringkasan Aduan	Klasifikasi *)						Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Ket
			1	2	3	4	5	6		Dalam Proses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	13-03-2025	Bahan tayang BRS tidak sesuai			√				Mengupload kembali bahan tayang yang seharusnya		√	13-03-2025	
2	17-03-2025	Terkendala unduh publikasi			√				Refresh dan unduh kembali melalui website		√	17-03-2025	
3	19-03-2025	Alur kendaraan parkir	√						Memberikan sign keluar di tempat parkir motor		√	20-03-2025	
4	18-07-2025	Penggunaan Bahasa Dalam Area Kantor	√						Memperbaiki penggunaan bahasa yang tidak sesuai		√	18-07-2025	
5	18-11-2025	Kendala pada saat registrasi rekrutmen mitra			√				Mengarahkan ke Kab/Kota		√	18-11-2025	

Catatan:

*)

1. Aspirasi
2. Pengaduan berkadar pengawasan
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan
4. Pengajuan RAPS
5. Permintaan Informasi
6. Whitleblowing System

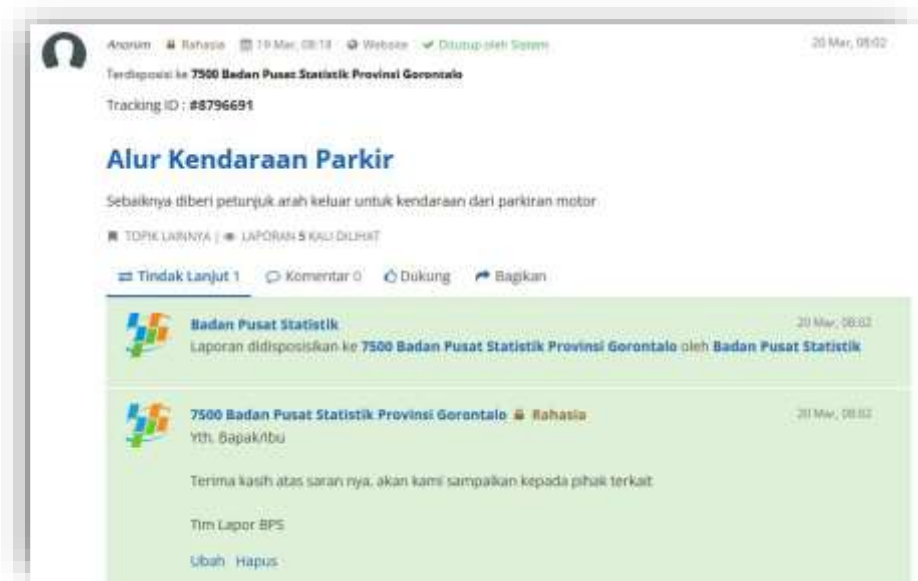
Lanjutan Lampiran 4
Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan BPS Provinsi Gorontalo
Januari-Desember 2025

2. Aduan dari pengguna data yang terkendala saat unduh publikasi di website BPS



Tindak lanjut: Telah ditindaklanjuti, biasanya permasalahan ini terjadi karena jaringan internet pengguna yang kurang bagus sehingga solusinya di refresh dan diunduh kembali melalui website BPS

3. Aduan dari pengunjung terkait petunjuk arah keluar parkir motor



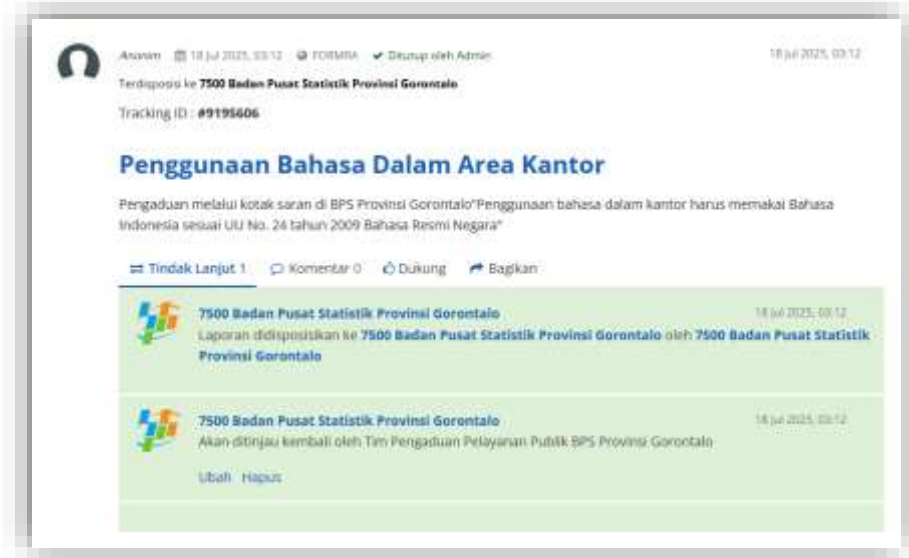
Lanjutan Lampiran 4
Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan BPS Provinsi Gorontalo
Januari-Desember 2025

Tindak lanjut: Telah ditindaklanjuti dengan membuat sign keluar di tempat parkir motor

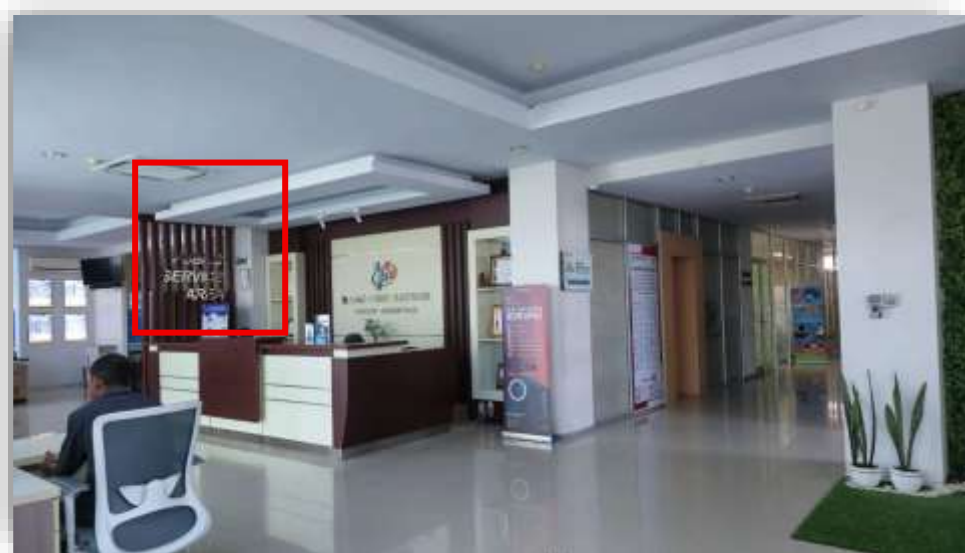


Lanjutan Lampiran 4
Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan BPS Provinsi Gorontalo
Januari-Desember 2025

4. Saran/masukan/aspirasi dari Pengguna Layanan dan Pimpinan Kantor Bahasa Gorontalo terkait penggunaan bahasa



Tindak lanjut: Telah ditindaklanjuti, dengan memperbaiki penggunaan bahasa yang ada di ruang pelayanan publik



Sebelum diperbaiki tulisan "Public Service Area"

Lanjutan Lampiran 4
Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan BPS Provinsi Gorontalo
Januari-Desember 2025



Setelah diperbaiki menjadi “Area Pelayanan Publik”

5. Aduan dari masyarakat ada kendala pada saat registrasi rekrutmen mitra



Tindak lanjut: Telah ditindaklanjuti, dengan mengarahkan untuk menghubungi narahubung BPS Kabupaten/Kota tujuan pendaftar karena proses rekrutmen mitra dikelola secara langsung oleh BPS Kabupaten/Kota

Lampiran 5 Notula Rapat Tim PPID dan Pengaduan

Rapat Tim PPID & Pengaduan

Topik	:	Rapat Tim PPID
Tempat	:	Ruang PST
Tanggal	:	05 Maret 2025
Waktu	:	08:30 s.d 10:00
Penanggung Jawab	:	Dwi Alwi Astuti
Peserta	:	Tim PPID
Notulis	:	Nicken Worosasi

Notulensi

A. PENGADUAN

1. Laporan

Beberapa hal yang perlu dipastikan kembali terkait penyusunan laporan:

- Apakah perlu diupdate secara berkala secara bulanan atau dalam periode waktu lain.
- Bagaimana bentuk/format tindak lanjutnya.
- Sumber data pengaduan; hanya dari SP4N LAPOR atau juga dari luar seperti pengaduan yang masuk di layanan pengaduan Kepala, atau platform lain seperti instagram dan whatsapp.
- Dibuat di editor online seperti google docs/sheet agar semua anggota tim dapat membantu penyusunan laporan.
- Membuat surat untuk bps kabupaten/kota mengenai penyusunan laporan tahunan pengaduan.
- Sebagai perbaikan dari laporan pengaduan sebelumnya, laporan tahun ini tidak perlu mencantumkan daftar pengunjung pst (konsultasi)

2. SK Tim

- Perlu diperbarui termasuk untuk BPS Kabupaten/Kota karena sudah banyak anggota tim yang telah dimutasi.
- SK Tim Pengaduan Provinsi mencakup: kabag umum, bagian hukum, humas dan perwakilan dari diseminasi
- SK Tim Pengaduan Kabupaten/Kota mencakup: Kepala bps, kasubag umum dan perwakilan diseminasi.

3. Update Pengaduan 2025

- Meja pengaduan di lobi akan ditempati oleh anggota tim pengaduan sehingga tim pengawasan nantinya hanya menerima laporan dari tim pengaduan.
- Perlu bersurat ke BPS Kabupaten/Kota untuk mengupdate pengaduan 2025

B. PPID

1. Update Portal PPID 2025

- Portal PPID perlu dirapikan lagi meskipun tidak ada penilaian dari KIP (karena berdasarkan pengalaman, portal hanya lengkap sewaktu ada penilaian).
- Perlu dibuat list apa saja yang perlu diupdate dalam portal ppid agar dokumen2 up to date.
- Bersurat ke BPS Kabupaten/Kota untuk mengupdate portal PPID
- Update Form permintaan informasi PPID. Karena data pengguna layanan PPID ini tidak dapat diakses oleh BPS Provinsi, perlu dibuat form tersendiri yang mencakup fitur upload ktp dan tanda tangan online sebagai bukti.
- Pengisian form PPID ini nantinya akan dilakukan di meja registrasi.

2. Penilaian PPID BPS Kabupaten/Kota

- Perlu disiapkan sebuah sistem/lembar kerja penilaian sebagai alat ukur
- Dipastikan kembali agar waktu pemenuhan dan penilaian PPID ini tidak berbenturan dengan periode penilaian ZI.
- Satker dengan nilai PPID terbaik dapat diberi penghargaan saat acara puncak HSN 2025 nanti.

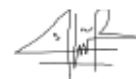
Lanjutan Lampiran 5
Daftar Hadir Rapat Tim PPID dan Pengaduan

Daftar Hadir

Peserta Internal

No.	Nama	Jabatan	Hadir/Tidak Hadir	Tanda Tangan
1	Dwi Alwi Astuti	Kepala Bagian Umum	Hadir	
2	Nicken Worosasi	Pranata Komputer Ahli Pertama	Hadir	
3	Sugianto Gani	Analisis Kepegawaian Muda	Hadir	
4	Sigit Nugroho Putra	Pranata Komputer Ahli Muda	Hadir	
5	Nurlaila	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
6	Nurain Ibrahim	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
7	Choirunisak Mauludiah	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	

Pemimpin Rapat



Dwi Alwi Astuti

Lanjutan Lampiran 5
Dokumentasi Rapat Tim PPID dan Pengaduan



Lampiran 6
Notula Rapat Pembahasan Aduan BPS Provinsi Gorontalo

Rapat Pembahasan Aduan

Topik	:	Rapat Pembahasan Aduan
Tempat	:	Aula Dulohupa
Tanggal	:	24 April 2025
Waktu	:	14:00 s.d 15:00
Penanggung Jawab	:	Dwi Alwi Astuti
Peserta	:	Tim PPID dan Pengaduan, PPK, PBJ dan BMN
Notulis	:	Nurain Ibrahim

Notulensi

- Kanal pengaduan Gorontalo masih sama seperti tahun sebelumnya yaitu melalui <https://lapor.go.id>, <https://webapps.bps.go.id/pengaduan>, pengaduan langsung, dan pengaduan ke link pimpinan (khusus internal).
- Untuk pengaduan internal karena ada perubahan pimpinan dan belum ada pimpinan definitif maka jika ada pegawai yang ingin memberikan aduan bisa menggunakan kanal yang ada.
- Untuk tim pengaduan tahun ini melekat di PPID karena berkaitan dengan aduan publik.
- Laporan yang masuk melalui semua kanal harus ditindaklanjuti, sesuai dengan SOP Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pusat Statistik.
- Setelah ditindaklanjuti, disusun laporannya. Laporan dari Sp4N Lapor juga menjadi bukti dukung di pilar pengawasan terkait pengelolaan pengaduan dan whistle blowing. Untuk pengaduan melalui whistle blowing BPS, selama ini Gorontalo belum ada konfirmasi kalau ada pengaduan.
- Bulan Maret 2023 ada 3 aduan yang masuk yaitu:
 1. Bahan tayang BRS tidak sesuai telah ditindaklanjuti dengan mengupload kembali bahan tayang sesuai dengan tanggal rilis.
 2. Kendala saat unduh publikasi telah ditindaklanjuti dengan mengunduh kembali publikasi berapa menit kemudian.
 3. Tidak ada petunjuk arah keluar kendaraan dari lingkungan motor. Telah di respon aduan yang masuk, namun untuk aduan ini membutuhkan waktu untuk pengadaannya. Keluar kendaraan bermotor bisa melalui pintu masuk sebelah kanan kantor atau melalui pintu keluar yang berada di sebelah kiri kantor dengan memberikan sign keluar kendaraan.
- Beberapa hal yang perlu di update yaitu desain dalam dan luar lift yang sudah tidak bersesuaian lagi.

Lanjutan Lampiran 6
Daftar Hadir Rapat Pembahasan Aduan BPS Provinsi Gorontalo

Daftar Hadir

No.	Nama	Jabatan	Hadir/Tidak Hadir	Tanda Tangan
1	Dwi Alwi Astuti	Kepala Bagian Umum	Hadir	
2	Nurain Ibrahim	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
3	Choirunisak Mauludiah	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
4	Nicken Worosasi	Pranata Komputer Ahli Pertama	Hadir	
5	Sigit Nugroho Putra	Pranata Komputer Ahli Muda	Hadir	
6	Nurialia	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
7	Sugianto Gani	Analisis Kepegawaian Muda	Hadir	
8	Sity Defriani Djou	Analisis Pengelola Keuangan APBN Muda	Hadir	
9	Wira Astono	Pengelola Pengadaan Barang/ Jasa Ahli Pertama	Hadir	
10	Sulistianingsih Pakaya	Pengelola Pengadaan Barang/ Jasa Ahli Pertama	Hadir	
11	Azis Radjak	Penata Laksana Barang Terampil	Hadir	
12	Kasman Rauf	Penata Laksana Barang Terampil	Hadir	

Pemimpin Rapat



Dwi Alwi Astuti

Lanjutan Lampiran 6
Dokumentasi Rapat Pembahasan Aduan BPS Provinsi Gorontalo



Lampiran 7
Notula Rapat Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Tim PPID dan Pengaduan Pelayanan Publik
BPS Provinsi Gorontalo

Rapat Monitoring dan Evaluasi Kegiatan

Topik	:	Pembahasan SOP Pengaduan, Alur Pengaduan dan Petugas Piket
Tempat	:	Aula Dulohupa
Tanggal	:	19 Juni 2025
Waktu	:	14:30 s.d 16:00
Penanggung Jawab	:	Dwi Alwi Astuti
Peserta	:	Tim PPID
Notulis	:	Nurain Ibrahim

Notulensi

Pengaduan internal dan datang langsung perlu dibuatkan 1 SOP, untuk SOP SP4N Laporan menggunakan SOP yang sudah dibuat oleh pusat. buat file SOP - Ain

SOP Penanganan Pengaduan

1. Menerima pengaduan dari pengaduan langsung dan pengaduan online
2. Melakukan verifikasi kelengkapan identitas pengadu
3. Meneruskan pengaduan kepada tim pengelola pengaduan
4. Memberikan telaah terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka awaktu penyelesaian yang diterima.
5. Memeriksa keesuaian hasil telaah
6. Menyusun konsep jawaban pengaduan
7. Memeriksa konsep dan memberikan persetujuan jawaban pengaduan
8. Menyampaikan jawaban pengaduan ke pengadu

SOP Pengaduan Langsung

1. Pengadu datang ke meja pengaduan
2. Pengadu mengisi formulir pengaduan
3. Pengadu memasukkan formulir pengaduan ke dalam kotak pengaduan
4. Admin menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan
5. Admin meneruskan pengaduan ke Tim Pengelola Pengaduan
6. Tim Pengelola Pengaduan melakukan pembahasan terhadap pengaduan
7. Tim Pengelola Pengaduan memberikan jawaban pengaduan kepada admin
8. Admin menyampaikan jawaban pengaduan

SOP Pengaduan Online

1. Pengadu mengunjungi media pengaduan online
2. a. Untuk pengaduan melalui span lapor dan web pengaduan gorontalo, pengadu mengisi formulir pengaduan
2. b. Untuk pengaduan melalui media sosial dan email, pengadu menyampaikan aduan secara langsung melalui kanal tersebut
3. Admin menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan
4. Admin meneruskan pengaduan ke Tim
5. Tim Pengelola Pengaduan melakukan pembahasan terhadap pengaduan
6. Tim Pengelola Pengaduan memberikan jawaban pengaduan kepada Admin
7. Admin menyampaikan jawaban pengaduan kepada pengaduan

Piket pengaduan di update, personil yang terlibat adalah tim PPID

Formulir Pengaduan/Kritik/Saran ukuran A6

Form pengaduan langsung:

Nama :

Alamat :

Email :

No. HP :

Tanggal kejadian :

Isi Laporan :

Akrilik tempat brosur 1 - Ela

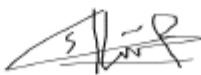
Gsheet nama anggota tim, tanggal bertugas (rentang), rekap

Lanjutan Lampiran 7
Daftar Hadir Rapat Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Tim PPID dan Pengaduan Pelayanan Publik
BPS Provinsi Gorontalo

Daftar Hadir

No.	Nama	Jabatan	Hadir/Tidak Hadir	Tanda Tangan
1	Dwi Alwi Astuti	Kepala Bagian Umum	Hadir	
2	Nurain Ibrahim	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
3	Choirunisak Mauludiah	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
4	Nurlaila	Statistisi Ahli Pertama	Hadir	
5	Sigit Nugroho Putra	Pranata Komputer Ahli Muda	Hadir	
6	Sugianto Gani	Analisis Kepegawaian Muda	Hadir	
7	Nicken Worosasi	Pranata Komputer Ahli Pertama	Hadir	

Pemimpin Rapat



Dwi Alwi Astuti

Lanjutan Lampiran 7
Dokumentasi Rapat Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Tim PPID dan Pengaduan Pelayanan Publik
BPS Provinsi Gorontalo



DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI GORONTALO**

Jl. Prof. Dr. Aloei Saboe No.117, Gorontalo

Telp. (0435)834596 | Fax: (0435) 834597

E-mail: bps7500@bps.go.id

Web: <http://gorontalo.bps.go.id>