

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN
PADA PELAYANAN STATISTIK TERPADU
BADAN PUSAT STATISTIK
TAHUN 2024**

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);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
8. 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);
9. 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);
10. 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;
11. 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 indentifikasi, klasifikasi, tindak lanjut serta evaluasi sehingga seluruh pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. 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 Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima oleh Pelayanan Statistik Terpadu selama periode tahun 2023:

No	Bulan	Jumlah	Media Pengaduan		Klasifikasi								Keterangan	
			Langsung	Tidak Langsung	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Januari	3		√					√					Seluruh pengaduan telah ditindak lanjuti
2	Februari	1		√					√					
3	Maret	8		√					√					
4	April	5		√					√					
5	Mei	10		√					√					
Total		27												

Table 1. Jumlah Pengaduan Tahun 2024

Dari table di atas, pada bulan Januari-Mei tahun 2024 terdapat 26 Pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST), 100% terkait produk statistik yaitu pemmasalahan akses softcopy publikasi dan kelengkapan jumlah halaman pada softcopy publikasi.

Seluruh pengaduan tersebut telah dikoordinasikan dan ditindak lanjuti oleh tim pelaksanaan pelayanan dari masing-masing layanan, dan informasi tentang tindak lanjut pengaduan telah diinformasikan kepada pengguna layanan melalui email.

E. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan laporan pengaduan periode bulan tahun 2023, 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 diantaranya:

1. Melakukan pengecekan softcopy publikasi secara berkala, sehingga file softcopy yang dilayankan kepada masyarakat dapat diakses tanpa kendala.
2. Secara bertahap melakukan matching softcopy dari database pustaka dengan database portal publikasi, untuk meminimalisir kesalahan file publikasi.

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.

Jakarta, Juni 2024

Penanggung Jawab



Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS
Bulan Januari Tahun 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)								Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8			Dalam Proses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
1	2024-01-02	NUNI AUNILLAH nuniac27@gmail.com	nuniac27@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-01-02	Email Notifikasi sudah dikirim
2	2024-01-19	NURHAYATI ENDAH WAHYU UTAMI new.utami@gmail.com	new.utami@gmail.com	Softcopy tidak bisa didownload					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan Aplikasi		√	2024-01-20	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
3	2024-01-30	ADE adeamanulah10@gmail.com	adeamanulah10@gmail.com	Softcopy tidak bisa diakses					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-01-30	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna

Jakarta, Januari 2024
Direktur Diseminasi Statistik



Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami

*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS
Bulan Februari Tahun 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)								Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan	
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8			Dalam Proses	Selesai			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	
1	23 Februari 2024	Laka Sipos	lakasipos@gmail.com	Gagal login ke aplikasi									√	Email	Dilakukan pengecekan jaringan		√	23 Februari 2024	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna

Jakarta, Februari 2024
Direktur Diseminasi Statistik



Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami

*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS
Bulan Maret Tahun 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)									Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8	Dalam Proses			Selesai			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	
1	2024-03-01	WISNU	mwishnu030@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-03-04	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	
2	2024-03-01	ASRI RACHMA PRATIWI	asrirachmapratiwi@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan Aplikasi		√	2024-03-04	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	
3	2024-03-05	ASRI RACHMA PRATIWI	asrirachmapratiwi@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-03-06	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	
4	2024-03-05	ASRI RACHMA PRATIWI	asrirachmapratiwi@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-03-05	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	
5	2024-03-14	ANDI REZKI SAPUTRA PALLAWAGAU	andirezkis@gmail.com	Jumlah halaman pada softcopy tidak lengkap					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-03-14	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	
6	2024-03-18	ANDI REZKI SAPUTRA PALLAWAGAU	andirezkis@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-03-18	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	
7	2024-03-20	ASRI RACHMA PRATIWI	asrirachmapratiwi@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-03-20	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	
8	2024-03-26	ASRI RACHMA PRATIWI	asrirachmapratiwi@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-03-27	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna	

*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

Jakarta, Maret 2024
Direktur Diseminasi Statistik



Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS
Bulan April Tahun 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)								Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8			Dalam Proses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
1	2024-04-23	HERIE SAKSONO	herie.saksono26@gmail.com	Softcopy Tidak Tersedia					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan mengupload file		√		Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
2	2024-04-23	HERIE SAKSONO	herie.saksono26@gmail.com	Softcopy Tidak Tersedia					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan mengupload file		√		Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
3	2024-04-24	HERIE SAKSONO	herie.saksono26@gmail.com	Softcopy Tidak Tersedia					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan mengupload file		√		Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
4	2024-04-24	HERIE SAKSONO	herie.saksono26@gmail.com	Softcopy Tidak Tersedia					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan mengupload file		√		Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
5	2024-04-25	HERIE SAKSONO	herie.saksono26@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√		Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna

*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

Jakarta, April 2024
Direktur Diseminasi Statistik



Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan
Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS
Bulan Mei Tahun 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)								Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8			Dalam Proses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
1	2024-05-15	FAJAR YULIARDI	yuliardi2802@gmail.com	Softcopy Tidak Tersedia					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan mengupload file		√	2024-05-15	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
2	2024-05-15	FAJAR YULIARDI	yuliardi2802@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-05-15	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
3	2024-05-15	FAJAR YULIARDI	yuliardi2802@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-05-15	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
4	2024-05-16	SOFIA FITRIYYAH	sofiafitriyyah@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-05-17	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
5	2024-05-16	SOFIA FITRIYYAH	sofiafitriyyah@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-05-17	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
6	2024-05-16	ELSA CAROLINA	hiromiai13@gmail.com	Jumlah halaman pada softcopy tidak lengkap					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-05-17	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
7	2024-05-17	FAJAR YULIARDI	yuliardi2802@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-05-17	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
8	2024-05-17	FAJAR YULIARDI	yuliardi2802@gmail.com	Softcopy tidak bisa dibuka					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan diperbaiki file nya		√	2024-05-17	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
9	2024-05-25	NOORSYAFINA	noorsyafina2410@gmail.com	Softcopy Tidak Tersedia					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan mengupload file		√	2024-05-27	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna
10	2024-05-28	ALYA AZ ZAHRA	rachelazz189@gmail.com	Softcopy Tidak Tersedia					√				Aplikasi	Dilakukan pengecekan softcopy dan mengupload file		√	2024-05-28	Email Notifikasi sudah dikirim ke pengguna

- *)
1. Persyaratan
 2. Prosedur Pelayanan
 3. Waktu Pelayanan
 4. Biaya/Tarif Pelayanan
 5. Produk Pelayanan
 6. Kompetensi Pelaksana Layanan
 7. Perilaku Pelayanan
 8. Sarana dan Prasarana

Jakarta, Mei 2024
Direktur Diseminasi Statistik



Dwi Retno Wilujeng Wahyu Utami