

**LAPORAN MONITORING,
EVALUASI, TINDAK LANJUT
PENGADUAN DAN KONSULTASI
PELAYANAN**

JANUARI - MARET 2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI BARAT**

**LAPORAN MONITORING, EVALUASI, TINDAK LANJUT
PENGADUAN DAN KONSULTASI PELAYANAN
BPS PROVINSI SULAWESI BARAT
JANUARI - MARET 2024**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sulawesi Barat telah melakukan monitoring dan evaluasi dan tindak lanjut penanganan pengaduan dan konsultasi pelayanan.

Keterbukaan informasi publik dan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) merupakan upaya mendukung terwujudnya pelayanan yang melayani dengan profesional, integritas, dan amanah.

B. Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di BPS Provinsi Sulawesi Barat, serta untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh tim pengelola. Kegiatan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut dari hasil monitoring evaluasi tersebut dilakukan setiap bulan.

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 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik;

- Peraturan Kepala BPS Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu;

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Hasil monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan dan konsultasi pelayanan pada bulan Januari – Maret 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Menurut Sarana Pengaduan di BPS Provinsi Sulawesi Barat, Januari - Maret 2024

No	Sarana Pengaduan	Januari	Februari	Maret
1	Kotak saran dan pengaduan	Nihil	Nihil	Nihil
2	WhatsApp/SMS	Nihil	Nihil	Nihil
3	Email	Nihil	Nihil	Nihil
4	Website: http://s.bps.go.id/saran-pengaduan-sulbar	1	Nihil	Nihil
5	Kanal pengaduan SP4N-LAPOR: website www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter/X @lapor1708, aplikasi Android, dan aplikasi iOS	Nihil	Nihil	Nihil

III. TINDAK LANJUT ATAS HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Tindak lanjut Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di bulan Januari – Maret 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kegiatan Tindak Lanjut Atas Hasil Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di BPS Provinsi Sulawesi Barat, Januari – Maret 2024

No	Bulan	Pengaduan/Konsultasi Pelayanan	Kegiatan Tindak Lanjut
1	Januari	Untuk lebih ditingkatkan lagi terkait sarana dan prasarana pelayanan publik di BPS Sulbar agar ramah bagi penyandang disabilitas	Akan dilakukan peningkatan sarana prasarana untuk penyandang disabilitas pada bulan Maret - Mei 2024
2	Februari	Nihil	Nihil
3	Maret	Nihil	Nihil

IV. KESIMPULAN

Pengaduan dan konsultasi pelayanan yang dilaksanakan di BPS Provinsi Sulawesi Barat selama Januari – Maret 2024, menghasilkan 1 masukan untuk konsultasi pelayanan. Masukan ini akan ditindaklanjuti sesuai kegiatan yang telah direncanakan.

Mamuju, 1 April 2024

Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Sulawesi Barat



Tina Wahyufitri
Tina Wahyufitri, S.ST., M.Si

