

LAPORAN PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah daerah Indonesia dalam hal ini BPS Provinsi DIY. Aplikasi ini merupakan bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Dengan aplikasi LAPOR, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan kapanpun dan dimanapun, mereka dapat menyampaikan laporan dengan memilih tipe laporan (Pengaduan, Aspirasi, atau Permintaan Informasi). Dengan melampirkan bukti yang dimiliki.

1.2. Tujuan Laporan

Sebagai bentuk keterbukaan informasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, maka sebagai bentuk pertanggungjawaban dari kegiatan pengelolaan sistem pengaduan, perlu menyusun laporan semesteran untuk mengukur efektivitas pelaksanaan tugas Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan di lingkungan BPS Provinsi DIY.

1.3. Ruang Lingkup

- Memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik

BAB II SOSIALISASI SP4N-LAPOR

2.1. Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Provinsi, Kabupaten, Kota se-DIY pada semester I 2024 belum dilaksanakan, direncanakan pelaksanaan Sosialisasi pada Semester II 2024.

BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Jumlah Laporan

Selama Semester I 2024 telah menindaklanjuti 1 (satu) laporan terkait website Mitra BPS, dengan laporan sebagai berikut:

Masalah Website Mitra Bps

"saya hendak mendaftar di mitra bps, dan setelah memilih semua opsi yang tersedia, saya mengalami masalah saat mencoba mengklik pilihan kabupaten. mohon perbaikannya."

3.2. Penanganan Pengaduan

Laporan pengaduan langsung ditindaklanjuti dari pihak internal yang bertanggungjawab atas tema laporan yang disampaikan. dengan memberikan penjelasan sebagai berikut:

"Terima kasih telah menghubungi kami terkait masalah yang Anda alami saat mencoba mendaftar di platform Mitra BPS."

"Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin Anda alami. Penyebab tidak keluarnya opsi kabupaten biasanya disebabkan dua hal. Pertama kemungkinan karena padatnya akses ke platform kami sehingga data kabupaten tidak terkirim ke pengguna platform. Kedua, kemungkinan kurang baiknya jaringan internet di sisi pengakses atau pengguna. Solusi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan "refresh". Anda bisa menekan tombol refresh pada browser jika menggunakan PC/Laptop atau Anda bisa melakukan "swipe down" pada layar jika menggunakan smartphone."

"Demikian solusi atas permasalahan Anda, Semoga membantu."

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Setiap laporan pengaduan telah ditindaklanjuti sesuai jadwal yang ditentukan, selanjutnya dari pihak pelapor tidak menanggapi jawaban/penjelasan yang diteliti disampaikan, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak pelapor telah menerima penjelasan atas aduan yang dilaporkan.

4.2. Hambatan dan Saran.

Perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan secara terstruktur sehingga setiap aduan dapat ditangani secara efektif dan cepat oleh pihak internal yang kompeten.

Yogyakarta, 2 Juli 2024

Admin SP4N,
BPS Provinsi DIY,

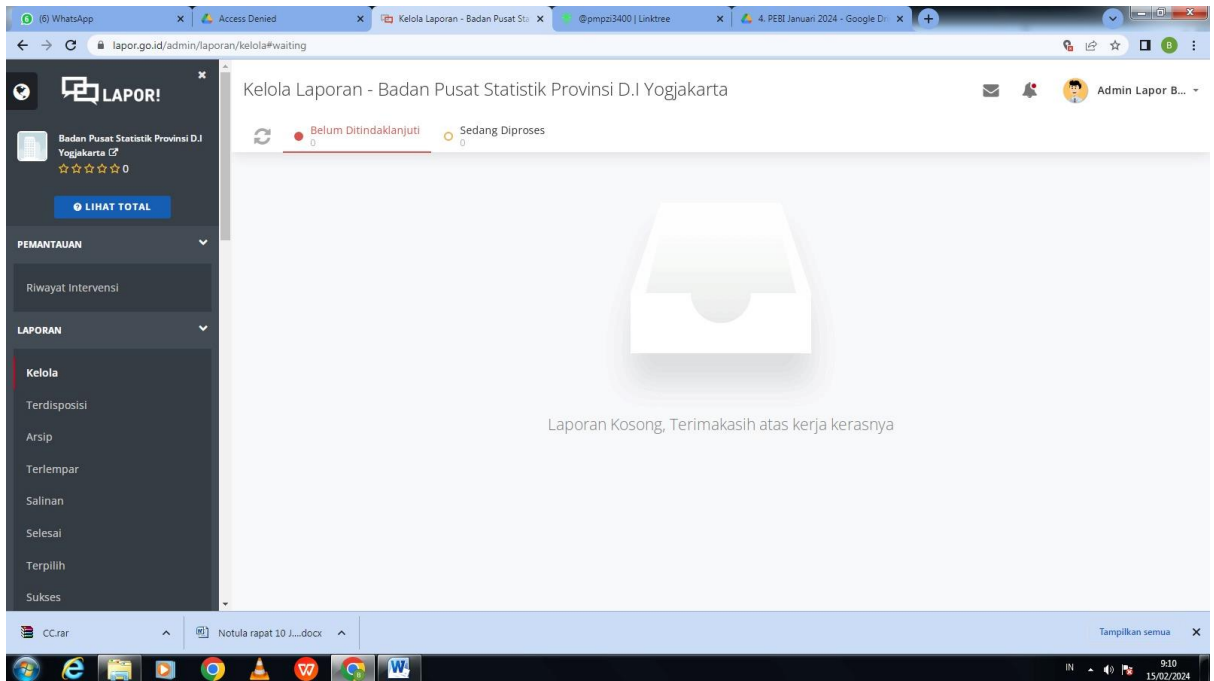


Bayu Sulistomo, SH, M.Hum

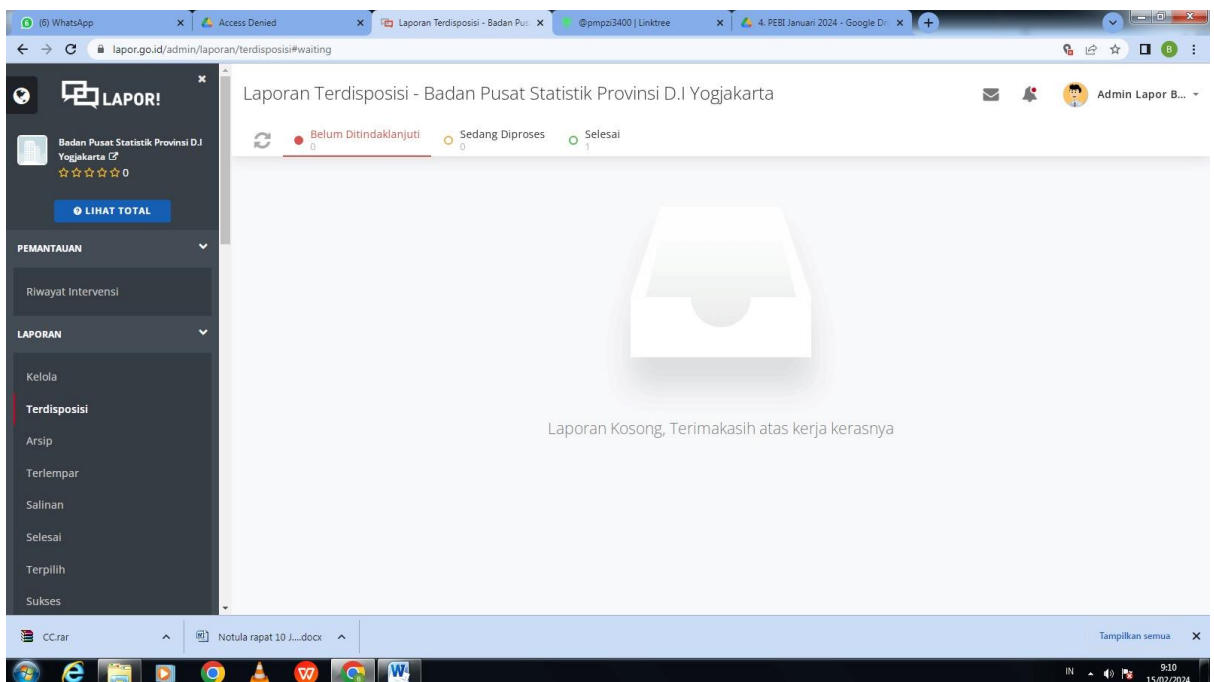
Layanan Pengelolaan Pengaduan SPAN-LAPOR

BPS Provinsi D.I. Yogyakarta telah menggunakan website SPAN-LAPOR layanan pengaduan untuk segala pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan pelayanan data maupun operasional organisasi

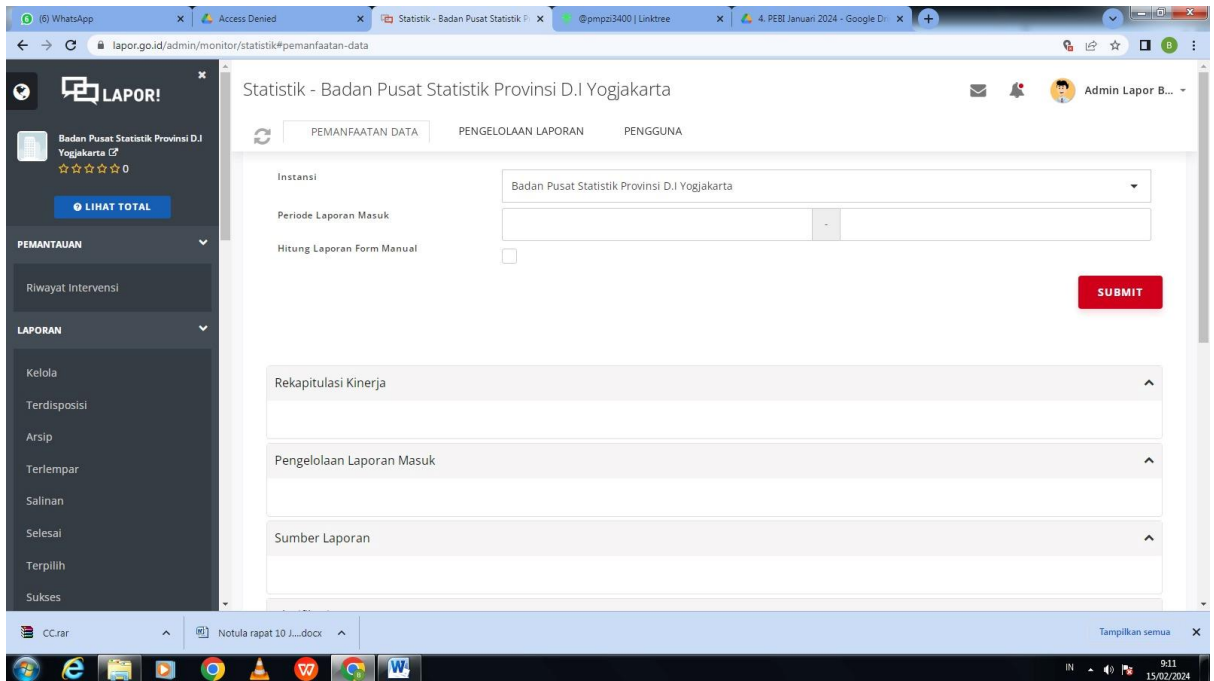
1. Kelola



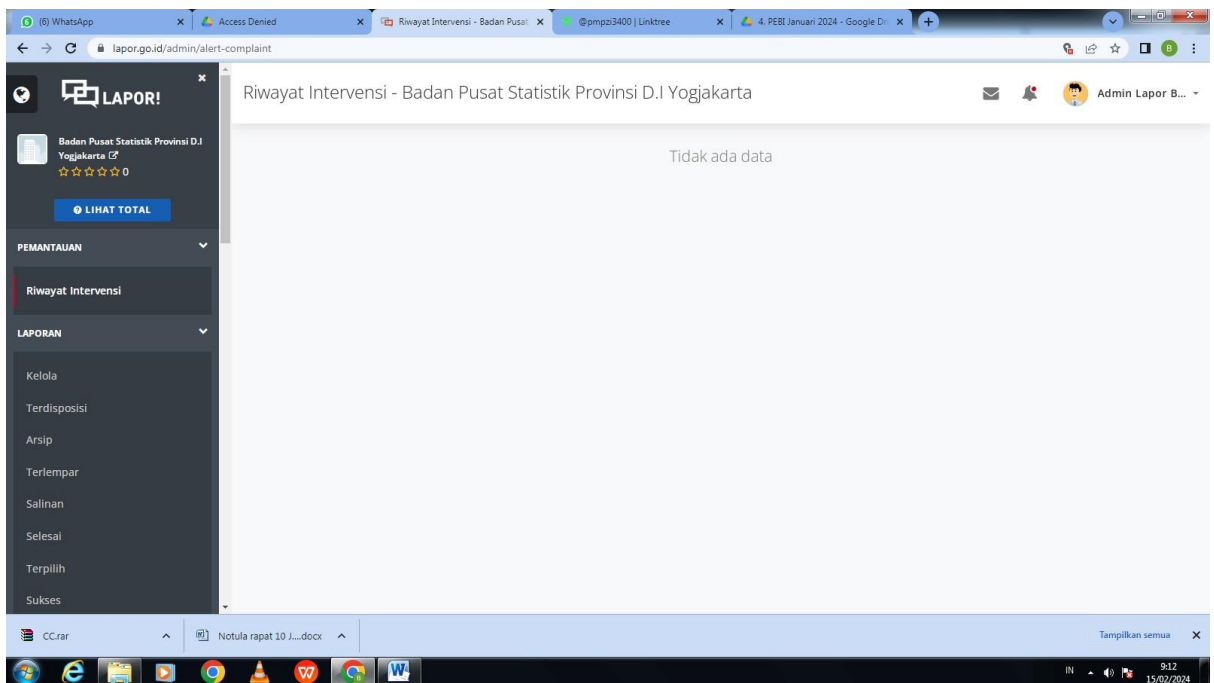
2. Terdisposisi



3. Statistik Pengelolaan



4. Riwayat Intervensi



5. Statistik Pengguna

