

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA
2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Jalan Boulevard No. 1, Kendari 93231 Telp. (0401) 3135363 – 3121751; Fax. (0401) 3122355,
Homepage: <http://sultra.bps.go.id> E-mail: bps7400@bps.go.id

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2024

1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan dari masyarakat/internal yang digunakan (kotak saran, Facebook, Instagram, Email, portal pengaduan masyarakat yaitu <https://sultradata.com/pengaduan/>, portal pengaduan layanan umum/IT yaitu <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>, ataupun berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Sulawesi Tenggara disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan dari masyarakat/internal yang telah ditindaklanjuti sebagai berikut:

No.	Periode	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan			
		<i>Fraud</i>	Kepegawaian	Layanan Statistik	Pelayanan Umum/IT
1	Januari	0	0	0	0
2	Februari	1	0	0	0
3	Maret	0	1	0	0
4	April	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	1
7	Juli	0	0	0	1
8	Agustus	0	0	0	0
9	September	0	0	0	0
10	Oktober	0	0	0	0
11	November	0	0	0	1
12	Desember	0	0	0	0
Total		1	1	nihil	3

2. Tindak Lanjut Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan dari masyarakat/internal yang digunakan (kotak saran, Facebook, Instagram, Email, <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>, SPAN LAPOR, atau berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Sulawesi Tenggara), disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan dari masyarakat/internal yang telah ditindaklanjuti sebagai berikut:

No.	Periode	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan				Total	Jumlah Penanganan
		<i>Fraud</i>	Kepegawaian	Layanan Statistik	Pelayanan Umum/IT		
1	Januari	0	0	0	0	0	0
2	Februari	1	0	0	0	1	1
3	Maret	0	1	0	0	1	1
4	April	0	0	0	0	0	0
5	Mei	0	0	0	0	0	0
6	Juni	0	0	0	1	1	1
7	Juli	0	0	0	1	1	1
8	Agustus	0	0	0	0	0	0
9	September	0	0	0	0	0	0
10	Oktober	0	0	0	0	0	0
11	November	0	0	0	1	1	1
12	Desember	0	0	0	0	0	0
Total		1	1	nihil	3	5	5

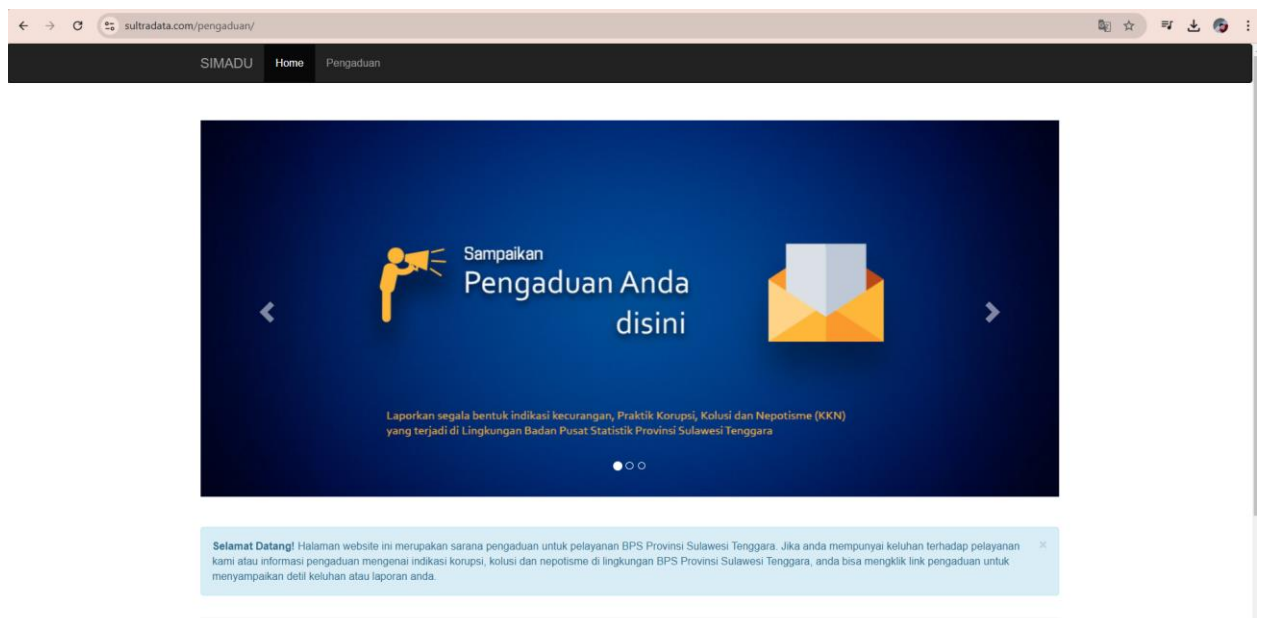
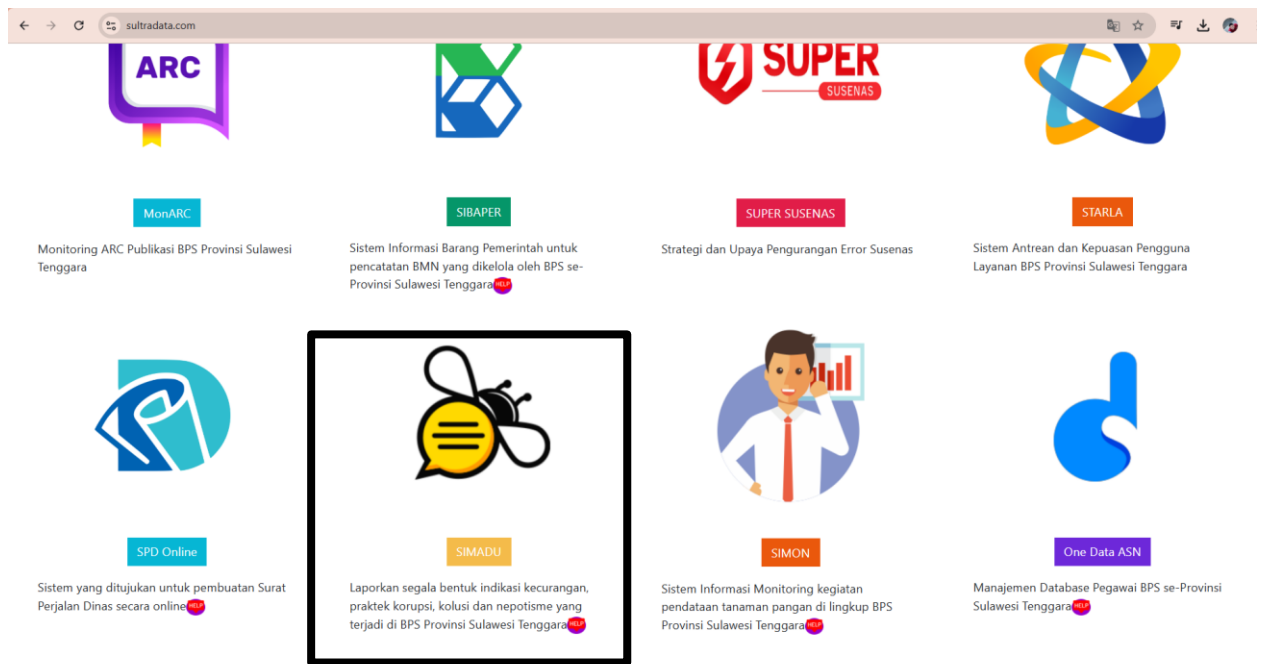
3. Inovasi Dalam Penanganan Pengaduan

Dalam upaya meningkatkan transparansi dan partisipasi publik, BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menghadirkan inovasi pengaduan masyarakat melalui platform <https://sultradata.com/pengaduan/>. Platform ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terkait berbagai layanan publik di wilayah Sulawesi Tenggara.

Fitur utama dari sistem pengaduan ini meliputi:

- Kemudahan Akses: Masyarakat dapat mengakses platform secara daring kapan saja dan di mana saja.
- Transparansi dan Akuntabilitas: Semua pengaduan tercatat secara sistematis dan dapat ditindaklanjuti oleh pihak terkait.
- Respons Cepat: Dengan sistem berbasis teknologi, pengaduan dapat segera ditindaklanjuti oleh instansi yang berwenang.

Dengan adanya inovasi ini, diharapkan masyarakat lebih aktif dalam berkontribusi terhadap perbaikan layanan publik dan menciptakan lingkungan yang lebih transparan serta responsif terhadap kebutuhan warga.



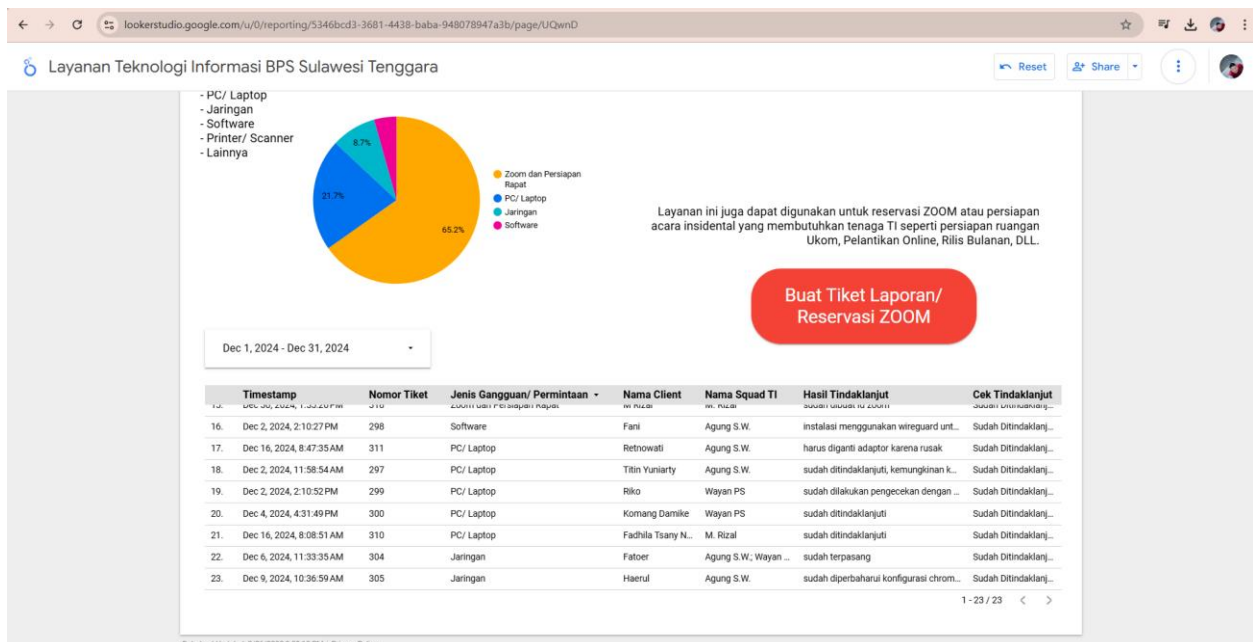
Gambar 1. Tampilan Aplikasi Pengaduan SIMADU

Selain menyediakan layanan pengaduan untuk eksternal, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di lingkungan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, telah dikembangkan sistem pengaduan layanan TI yang dapat diakses melalui <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>. Sistem ini dirancang khusus untuk membantu pegawai dalam mengatasi kendala terkait layanan TI, seperti gangguan sistem, masalah jaringan, atau kebutuhan dukungan teknis lainnya.

Beberapa fitur utama dari layanan pengaduan TI ini antara lain:

- Sistem Pengaduan Terpadu: Memungkinkan pegawai BPS untuk mengajukan laporan masalah TI dengan mudah dan cepat.
- Pelacakan Pengaduan: Setiap laporan memiliki nomor tiket yang dapat digunakan untuk memantau status penyelesaiannya.
- Dukungan Teknis Cepat: Tim IT dapat segera menanggapi dan menangani setiap kendala yang dilaporkan.
- Dokumentasi dan Analisis Masalah: Semua laporan tercatat untuk keperluan evaluasi dan perbaikan sistem ke depan.

Dengan adanya sistem ini, proses penanganan permasalahan TI di lingkungan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menjadi lebih efektif, efisien, dan terstruktur, sehingga mendukung kelancaran operasional instansi dalam menjalankan tugasnya.



Gambar 2. Tampilan Layanan Teknologi Informasi BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

4. Kendala dan Solusi Dalam Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan dari masyarakat/internal yang digunakan (kotak saran, Facebook, Instagram, Email, portal pengaduan masyarakat yaitu <https://sultradata.com/pengaduan/>, portal pengaduan layanan umum/IT yaitu <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>, SPAN LAPOR yaitu <https://lapor.go.id> ataupun berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Sulawesi Tenggara)

disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan dari masyarakat/internal yang telah ditindaklanjuti sebagai berikut:

No.	Periode	Total Pengaduan	Kendala	Solusi
1	Januari	0	0	0
2	Februari	1	1	1
3	Maret	1	0	1
4	April	0	0	0
5	Mei	0	0	0
6	Juni	1	0	1
7	Juli	1	1	1
8	Agustus	0	0	0
9	September	0	0	0
10	Oktober	0	0	0
11	November	1	0	1
12	Desember	0	0	0
Total		5	2	5

Kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan adalah minimnya sosialisasi mengenai tahapan pelaporan pengaduan dan jenis aduan yang dapat dilaporkan, sehingga beberapa pengaduan yang diterima seringkali tidak terkait dengan instansi, seperti permintaan data yang diajukan melalui sarana pengaduan (*whatsapp* dan *email*). Solusi yang dilakukan saat menerima aduan berupa permintaan data adalah mengarahkan permintaan data melalui layanan *mobile* PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara (081231007474). Selain itu, sosialisasi mengenai tahapan pelaporan pengaduan dan jenis aduan yang dapat dilaporkan dilakukan melalui *update website* PPID BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kendari, 31 Desember 2024
Plt. Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Sulawesi Tenggara,



Surianti Toar