

**LAPORAN PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT
BPS PROVINSI BANTEN**

TAHUN 2023



***BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BANTEN***

I. Pengaduan Terpusat Melalui *Whistle Blowing System*

Sistem Layanan Pengaduan BPS adalah aplikasi yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik untuk menerima dan mengelola laporan pelanggaran (pengaduan) terutama yang berindikasi adanya kecurangan dalam pengelolaan keuangan Negara. *Whistle blowing system* disediakan untuk mempermudah penyampaian pengaduan bagi masyarakat yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan BPS. Materi pengaduan yang ditindaklanjuti pada sistem ini adalah laporan terkait pelanggaran berupa:

- ✚ Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
- ✚ Penyalahgunaan Wewenang
- ✚ Disiplin Pegawai
- ✚ Standar Pelayanan
- ✚ Hambatan Pelayanan

BPS menghargai informasi yang masyarakat laporkan dan fokus kepada materi informasi yang disampaikan. BPS menjamin kerahasiaan identitas masyarakat sebagai *whistleblower*.

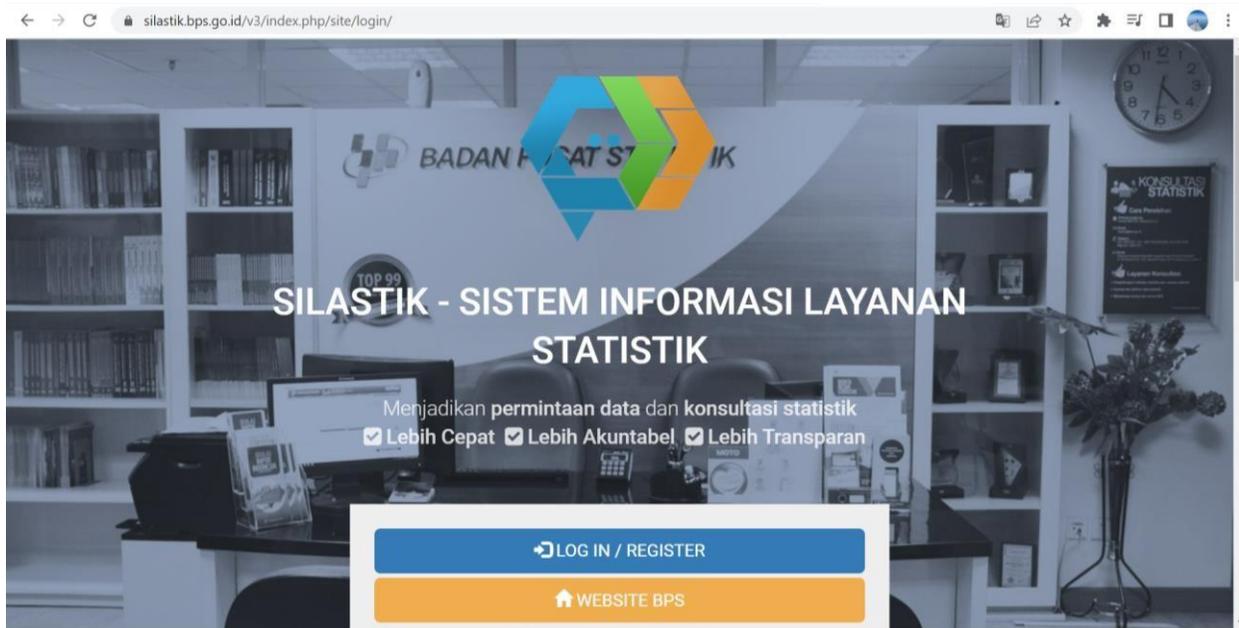
Pengaduan akan mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur sebagai berikut:

What	: Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui
Where	: Dimana perbuatan tersebut dilakukan
When	: Kapan perbuatan tersebut dilakukan
Who	: Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut
How	: Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dsb.)

Setelah memenuhi unsur tersebut di atas, laporan yang disampaikan sebaiknya dilampiri dengan bukti atas kegiatan pelanggaran tersebut. Bukti dapat berupa file, gambar, foto, atau video baik yang berkaitan langsung dengan pelanggaran maupun bukti yang menguatkan bahwa telah terjadi pelanggaran.

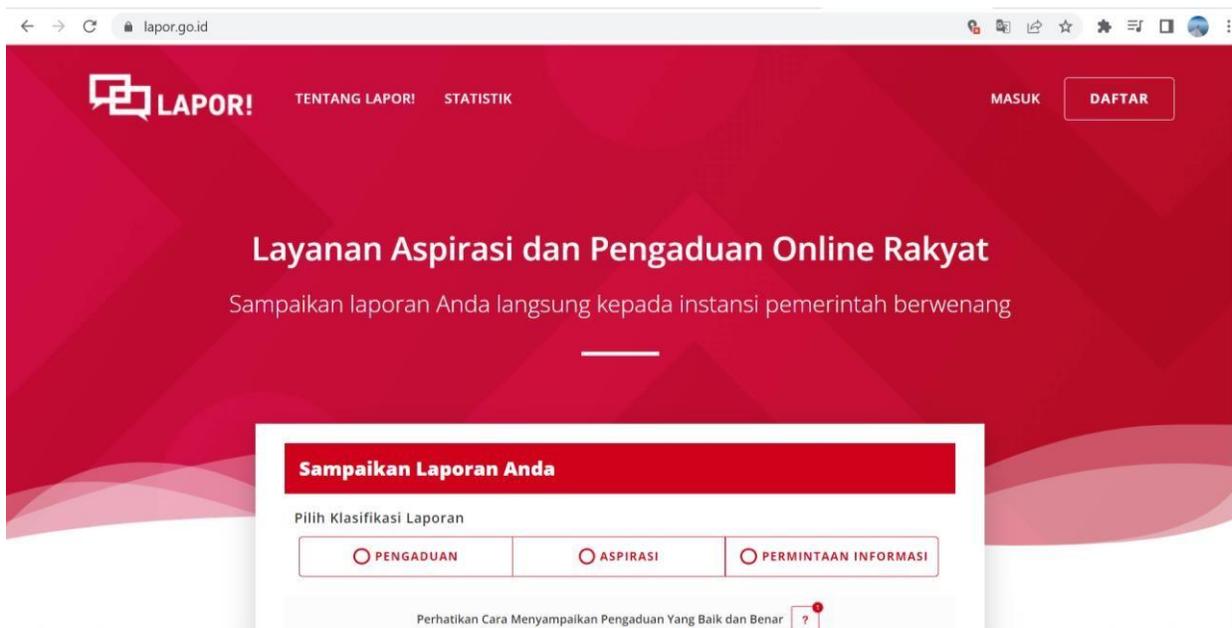
II. Media Pengaduan Terpusat Selain *Whistle Blowing System*

Bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pertanyaan dan saran yang bukan merupakan wewenang pengelola *Whistle Blowing System*, tersedia media lain dibawah ini:



Gambar 1 Halaman muka Sistem Informasi Layanan Statistik

- Pertanyaan terkait sensus penduduk 2020 melalui alamat email: sp2020@bps.go.id
- Permintaan informasi terkait kegiatan BPS secara umum dapat disampaikan melalui email bpsdq@bps.go.id atau humas@bps.go.id
- Pengaduan bagi Instansi Pemerintah bukan BPS anda dapat menyampaikan laporan pengaduan melalui website <https://www.lapor.go.id/>



Gambar 2 Halaman muka Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

III. Inovasi dalam Media Pengaduan dan Penanganan Aduan

Selain media pengaduan yang disediakan terpusat oleh BPS, satker BPS Provinsi Banten juga menyediakan media pengaduan lainnya.

1. Aplikasi HALO MITRA

Halo Mitra merupakan inovasi yang memudahkan pengaduan dari mitra BPS yang bertugas sebagai petugas sensus/survei.

Halo Mitra disosialisasikan di setiap acara Pelatihan Petugas Survei dan Sensus agar setiap mitra mengetahui keberadaan halo mitra dan dapat memanfaatkannya saat dibutuhkan.



Gambar 3 Poster Halo Mitra



Gambar 4 Sosialisasi Halo Mitra pada Pelatihan Survei dan Sensus

2. Lembar Saran dan Pengaduan Online

Untuk mengkomodir pengaduan terkait ketersediaan data statistik dan media dalam penyampaian kritik dan saran terhadap pelayanan di PST, disediakan Lembar Saran dan Pengaduan Online yang dapat diakses pada tautan [http://s.bps.go.id/Lembarpengaduan PSTbanten](http://s.bps.go.id/Lembarpengaduan_PSTbanten).

LEMBAR SARAN DAN PENGADUAN
PELAYANAN STATISTIK TERPADU BPS PROVINSI BANTEN

pstpoint3600.2021@gmail.com [Switch account](#)

* Indicates required question

Email *
Your email

Nama Pengunjung *
Your answer

Tanggal kunjungan *
Date
mm/dd/yyyy

Pengaduan mengenai layanan petugas
Your answer

Pengaduan mengenai sarana dan prasarana
Your answer

Informasi yang belum ditemukan
Your answer

[Request edit access](#)

Gambar 5 Lembar Saran dan Pengaduan Online

3. Kotak Saran dan Pengaduan di Ruang Pelayanan Statistik Terpadu

Di ruang Pelayanan Statistik Terpadu (PST) dan di ruang tunggu lobi BPS Provinsi Banten tersedia kotak kritik dan saran sebagai media penyampaian pengaduan bagi pengunjung yang datang langsung ke PST BPS Provinsi Banten.



Gambar 6 Kotak Saran dan Pengaduan di Ruang PST BPS Banten



Gambar 7 Kotak Saran dan Pengaduan di Lobi PST BPS Banten

4. Inovasi Standard Operational Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan

Dengan tersedianya berbagai media pengaduan, maka diperlukan SOP yang jelas untuk penanganan pengaduan dari berbagai media pengaduan tersebut. BPS Provinsi Banten telah menyusun SOP Pengelolaan Pengaduan seperti terlihat pada Gambar 8. Dengan SOP ini, seluruh pengaduan dapat segera diinventarisir oleh petugas dan dapat segera ditindaklanjuti. SOP ini juga memastikan bahwa dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara rutin.

No.	Aktivitas	Pengguna Layanan	Petugas Pengaduan	Pimpinan Satker	Tim dalam satker	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Output	Waktu	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1.	Pengguna layanan memberikan pengaduan melalui media pengaduan: a. Aplikasi SP4N Lapor b. Email pst3600@bps.go.id c. Media sosial BPS Provinsi Banten d. Whistle Blowing System e. Form pengaduan PST					Akun aplikasi SP4N Lapor, email, akun media sosial	Pengaduan	5 menit	
2.	Petugas pengaduan menerima pengaduan dan mencatat di register pengaduan					PC yang telah tersambung jaringan, akun media sosial, akun SP4N Lapor	Register pengaduan	5 menit	
3.	Petugas pengaduan melaporkan pengaduan ke pimpinan satker					Alat tulis kantor, PC	Pengaduan	1 menit	
4.	Pimpinan satker mendisposisikan pengaduan ke tim dalam satker untuk ditindaklanjuti					Alat tulis kantor	Lembar disposisi	10 menit	
5.	Tim dalam satker menindaklanjuti pengaduan				 	PC, alat tulis	Tindak lanjut pengaduan	5 hari kerja	

No.	Aktivitas	Pengguna Layanan	Petugas Pengaduan	Pimpinan Satker	Tim dalam satker	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Output	Waktu	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
6.	Tim dalam satker menyerahkan laporan hasil tindak lanjut ke pimpinan satker dan petugas pengaduan				 	PC, alat tulis	Laporan hasil tindak lanjut	15 menit	
7.	Petugas pengaduan menginformasikan hasil tindak lanjut ke pengguna layanan yang memberikan pengaduan					Laporan hasil tindak lanjut		5 menit	
8.	Pengguna layanan menerima hasil tindak lanjut pengaduan								
9.	Selesai								

Gambar 8 SOP Penanganan Pengaduan BPS Provinsi Banten

IV. REKAPITULASI JUMLAH ADUAN

Jumlah aduan pada tahun 2023 sebanyak 2 (dua) aduan. Keduanya diterima di bulan Februari 2024. Sedangkan di bulan lainnya tidak ada aduan yang masuk. Rekapitulasi jumlah aduan perbulan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Aduan Per Bulan Tahun 2023

No.	Bulan	Media Pengaduan					Jumlah
		Website WBS	SP4N LAPOR	Halo Mitra	Kotak Saran	Lembar Saran dan Pengaduan Online	
1	Januari	-	-	-	-	-	-
2	Februari	-	2	-	-	-	2
3	Maret	-	-	-	-	-	-
4	April	-	-	-	-	-	-
5	Mei	-	-	-	-	-	-
6	Juni	-	-	-	-	-	-
7	Juli	-	-	-	-	-	-
8	Agustus	-	-	-	-	-	-
9	September	-	-	-	-	-	-
10	Oktober	-	-	-	-	-	-
11	November	-	-	-	-	-	-
12	Desember	-	-	-	-	-	-

V. Tindak Lanjut Aduan

Selama tahun 2023 terdapat 2 (dua) pengaduan masyarakat yang masuk ke BPS Provinsi Banten. Namun pengaduan tersebut bukan ditujukan langsung ke BPS Provinsi Banten melainkan ditujukan kepada BPS Kabupaten Tangerang dan BPS Kota Tangerang Selatan. Keduanya sudah ditindaklanjuti seperti pada Gambar 9 dan Gambar 10. Rekapitulasi

This screenshot shows a complaint entry with the following details:

- Title:** Gaji Entry Data Regsosek Tangerang Selatan Bulan Ke 1 (Januari) Belum Turun
- Status:** Anonim, Rahasia, 20 Feb 2023, 11:35, Website, Diturup oleh Sistem
- Category:** Badan Pusat Statistik Provinsi Banten
- Content:** A complaint regarding the delay in salary payment for January 2023. The complainant states that the salary has not been received and requests a response from the relevant authorities.
- Timeline:**
 - 22 Feb 2023, 08:19: Admin Nasional SP4N-LAPOR! reports the complaint to Badan Pusat Statistik.
 - 27 Feb 2023, 14:03: Badan Pusat Statistik reports the complaint to Badan Pusat Statistik Provinsi Banten.
 - 27 Feb 2023, 16:33: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten responds with a thank you and provides a screenshot of a bank transfer receipt as evidence.

Gambar 9 Tindak Lanjut Pengaduan Tanggal 20 Februari 2023

This screenshot shows a complaint entry with the following details:

- Title:** Informasi Kepegawaian
- Status:** Anonim, Rahasia, 24 Feb 2023, 15:26, Website, Diturup oleh Sistem
- Category:** Badan Pusat Statistik Provinsi Banten
- Content:** A request for information regarding the employment status of a specific individual at the Tangerang Regency BPS office.
- Timeline:**
 - 24 Feb 2023, 14:24: Admin Nasional SP4N-LAPOR! reports the complaint to Pemerintah Kabupaten Tangerang.
 - 27 Feb 2023, 13:44: Badan Pusat Statistik reports the complaint to Badan Pusat Statistik Provinsi Banten.
 - 27 Feb 2023, 13:44: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten responds with a thank you and a promise to follow up.
 - 27 Feb 2023, 13:47: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten provides a final response, stating that the individual is not registered as an ASN.

Gambar 10 Tindak Lanjut Pengaduan Tanggal 24 Februari 2023

V. PENUTUP

Selama tahun 2023 hanya terdapat 2 pengaduan masyarakat terhadap BPS Provinsi Banten yang ditujukan kepada BPS Kabupaten Tangerang dan BPS Kota Tangerang Selatan, kedua pengaduan tersebut sudah ditindaklanjuti melalui SPAN LAPOR. Hasil monitoring dan evaluasi dapat dilihat pada lampiran.

LAMPIRAN

EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
BPS PROVINSI BANTEN
TAHUN 2023

No	Waktu Penerimaan	Penyelesaian Pengaduan(%)	Hasil Penanganan	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Januari	-	-	-
2	Februari	100	Sudah disampaikan melalui lapor.go.id	-
3	Maret	-	-	-
4	April	-	-	-
5	Mei	-	-	-
6	Juni	-	-	-
7	Juli	-	-	-
8	Agustus	-	-	-
9	September	-	-	-
10	Oktober	-	-	-
11	November	-	-	-
12	Desember	-	-	-

