

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BANTEN TAHUN 2025



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BANTEN**





KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik, serta sebagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat.

Laporan ini memberikan gambaran secara komprehensif mengenai proses penerimaan, penanganan, hingga penyelesaian laporan yang masuk pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui Aplikasi LAPOR!. Kami juga menyertakan evaluasi atas kinerja sistem tersebut selama periode pelaporan, serta upaya perbaikan yang telah dilakukan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi. Harapannya, laporan ini dapat menjadi referensi bagi peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam pengelolaan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik.

Serang, 5 Maret 2026
Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Banten,



Dr. Yusniar Juliana SST, MIDEK



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Tujuan Laporan.....	6
1.3 Ruang Lingkup.....	6
BAB II SOSIALISASI SP4N-LAPOR	7
2.1 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Provinsi Banten.....	7
2.2 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Pandeglang.....	10
2.3 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Lebak.....	12
2.4 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Tangerang	12
2.5 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Serang	13
2.6 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Tangerang	15
2.7 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Cilegon	15
2.8 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Serang	17
2.9 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Tangerang Selatan	17
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	18
3.1 Jumlah Laporan	18
3.2 Penanganan Pengaduan	18
BAB IV PENUTUP	20
4.1 Kesimpulan	20
4.2 Hambatan dan Saran.....	20
LAMPIRAN	21



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka, kebutuhan akan sarana yang efektif untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan publik semakin mendesak. Pengelolaan pengaduan publik yang baik tidak hanya membantu memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menjadi alat kontrol yang penting untuk memastikan akuntabilitas dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah meluncurkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang dikenal dengan SP4N-LAPOR!. Sistem ini dirancang sebagai *platform* terintegrasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara cepat dan mudah melalui berbagai saluran, seperti website, aplikasi mobile, media sosial, dan call center. SP4N-LAPOR! tidak hanya memfasilitasi pengaduan, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan karena seluruh proses dapat dipantau oleh publik, mulai dari pengajuan pengaduan hingga penyelesaiannya. Sistem ini mempermudah koordinasi antar instansi dalam menindaklanjuti pengaduan yang memerlukan penanganan lintas sektor, serta memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu, data yang dihasilkan dari pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! menjadi sumber informasi yang berharga bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan layanan di masa depan.

SP4N-LAPOR! telah dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten sebagai bagian integral dari upaya peningkatan kualitas pelayanan statistik kepada masyarakat, yaitu memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara tepat waktu, sehingga mendukung terciptanya pelayanan statistik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi SP4N-LAPOR! di lingkungan BPS Provinsi Banten dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Provinsi Banten telah membentuk tim yang bertanggung jawab dalam memantau, menganalisis, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk melalui sistem ini. Selain itu, berbagai pelatihan dan sosialisasi internal dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengelola dan merespons pengaduan masyarakat dengan tepat. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses penyelesaian pengaduan, tetapi juga untuk



meningkatkan kualitas layanan statistik secara keseluruhan, sehingga BPS Provinsi Banten dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis data di tingkat daerah Provinsi Banten.

1.2 Tujuan Laporan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di BPS Provinsi Banten selama periode Tahun 2025, dengan fokus pada efektivitas sosialisasi yang telah dilakukan dan tindak lanjut yang diberikan terhadap pengaduan yang masuk. Laporan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses pengelolaan pengaduan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPS Provinsi Banten.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di BPS Provinsi Banten selama periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2025, termasuk kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan, data pengaduan yang diterima dan tindak lanjut pengaduan. Laporan ini juga mencakup rekomendasi yang ditujukan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas sistem pengaduan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BPS Provinsi Banten.



BAB II SOSIALISASI SP4N-LAPOR

2.1 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Provinsi Banten

BPS Provinsi Banten telah melakukan sosialisasi pengaduan lapor.go.id melalui berbagai media, yaitu dalam forum *Focus Group Discussion* Standar Pelayanan Publik, poster di ruang pelayanan publik, sosialisasi di media sosial, papan reklame di depan kantor BPS Provinsi Banten, *website* resmi, dan *website* PPID BPS Provinsi Banten (<https://ppid.bps.go.id/?mfd=3600>). Bukti sosialisasi ditampilkan pada Gambar 1 sampai dengan Gambar 6.



Gambar 1 Sosialisasi pengaduan lapor.go.id pada *Focus Group Discussion* Standar Pelayanan Publik BPS Provinsi Banten





Gambar 2 Sosialisasi Media Pengaduan lapor.go.id Melalui Poster di Ruang Pelayanan Publik BPS Provinsi Banten



Gambar 3 Sosialisasi Media Pengaduan lapor.go.id Melalui Media Sosial BPS Provinsi Banten



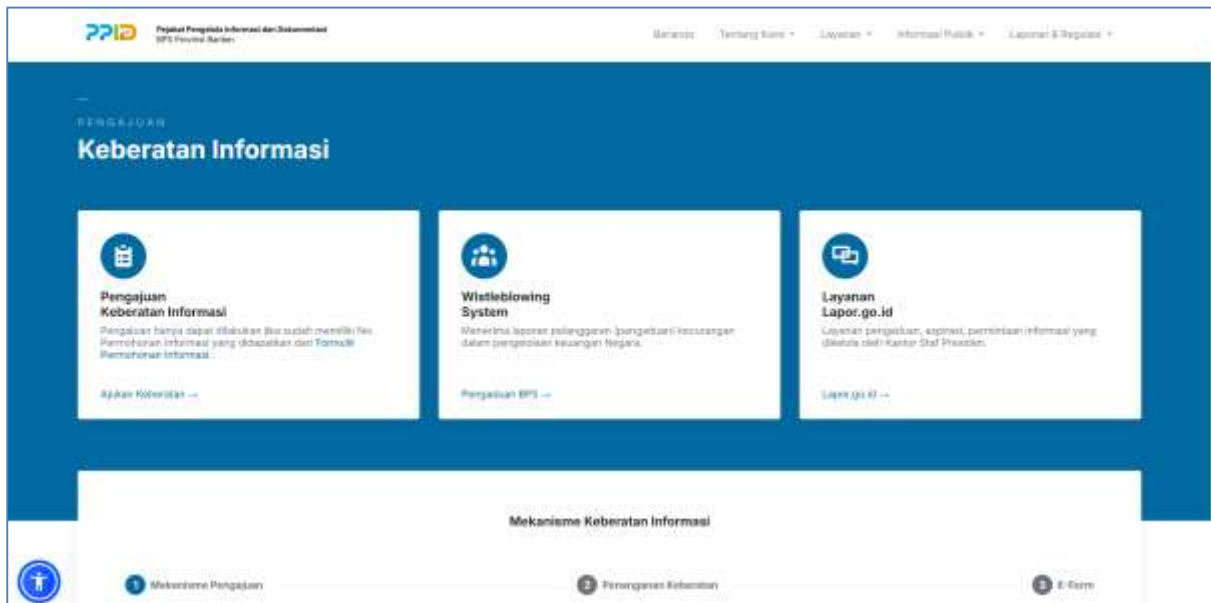


Gambar 4 Sosialisasi Media Pengaduan pada Papan Reklame di Depan Kantor BPS Provinsi Banten



Gambar 5 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website BPS Provinsi Banten





Gambar 6 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Provinsi Banten

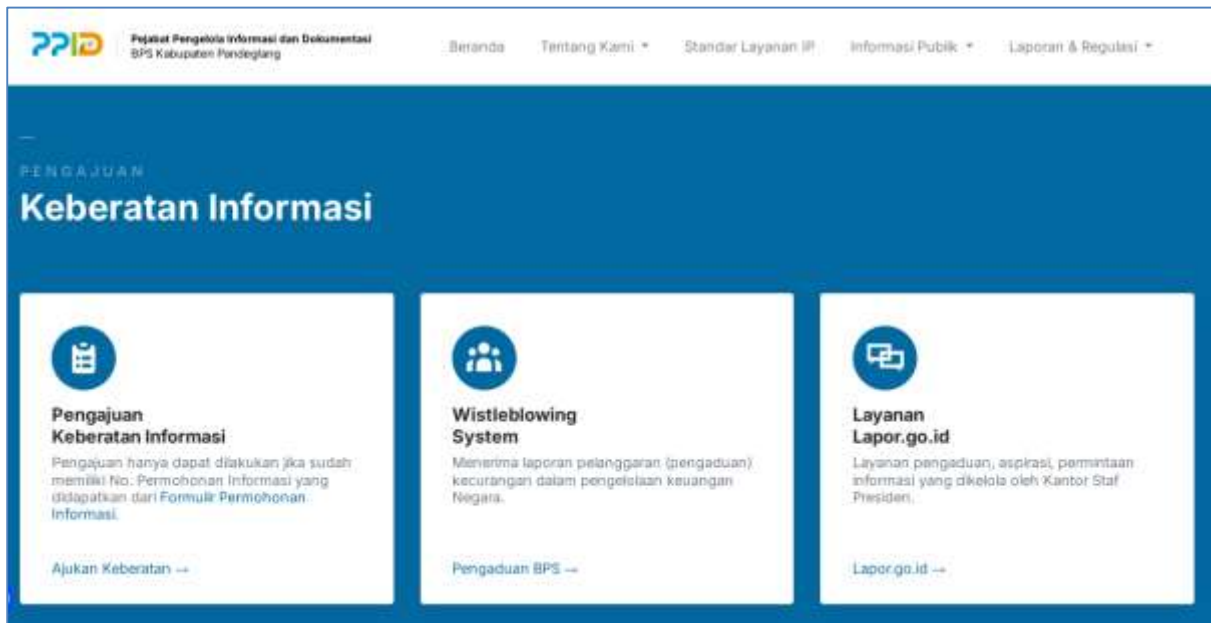
2.2 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Pandeglang

BPS Kabupaten Pandeglang telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di website resmi, website PPID, dan media sosial BPS Kabupaten Pandeglang.



Gambar 7 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website BPS Kabupaten Pandeglang





Gambar 8 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Kabupaten Pandeglang

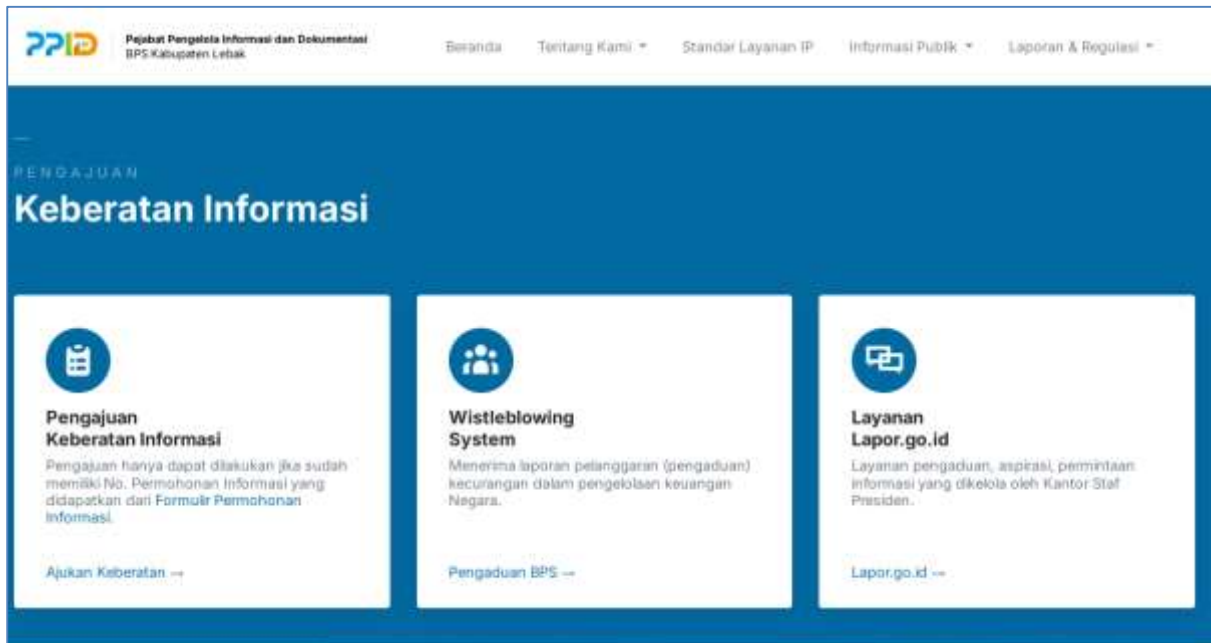


Gambar 9 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Media Sosial BPS Kabupaten Pandeglang



2.3 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Lebak

BPS Kabupaten Lebak telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di website resmi PPID BPS Kabupaten Lebak.



Gambar 10 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Kabupaten Lebak

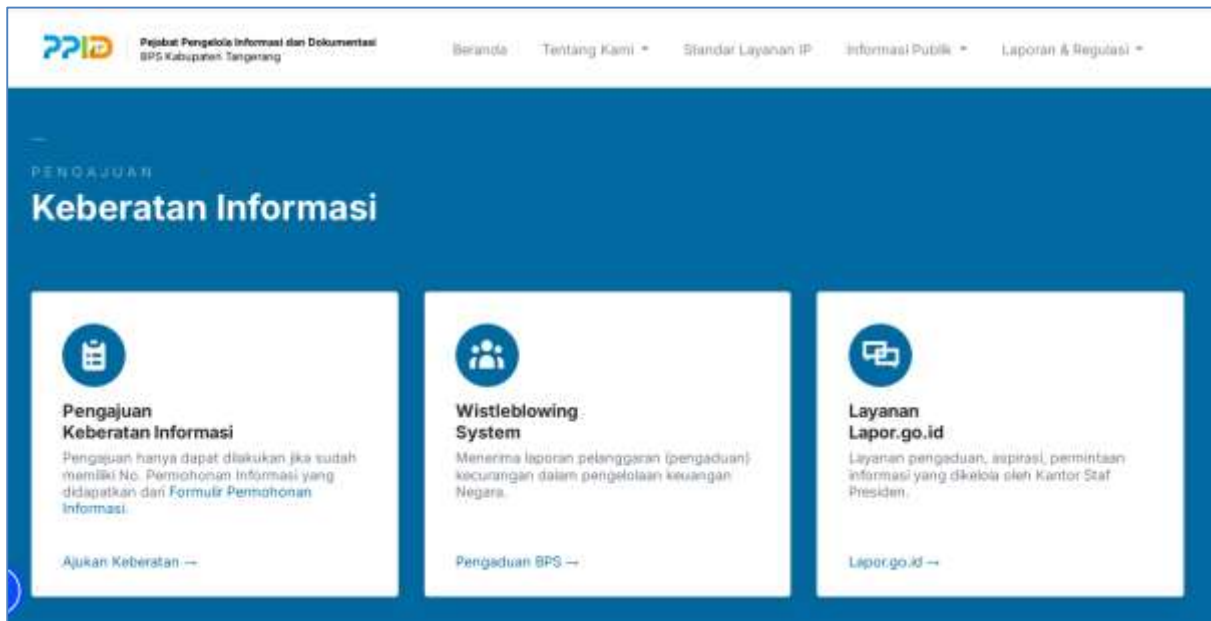
2.4 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Tangerang

BPS Kabupaten Tangerang telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di website resmi dan website PPID BPS Kabupaten Tangerang.



Gambar 11 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website BPS Kabupaten Tangerang





Gambar 12 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Kabupaten Tangerang

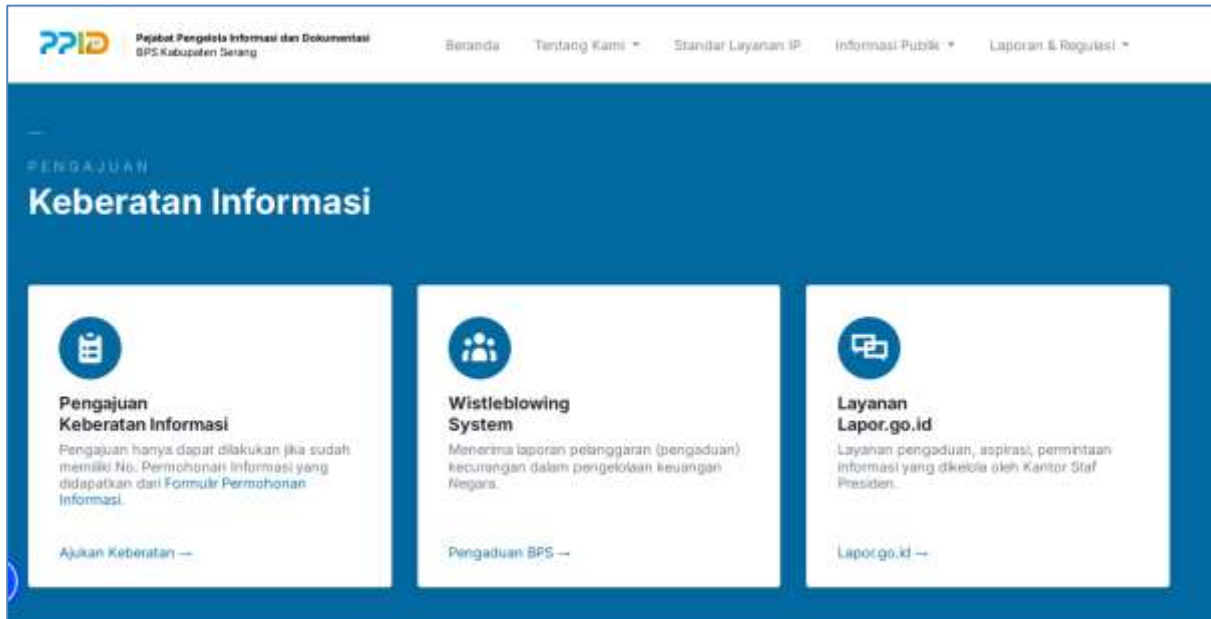
2.5 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kabupaten Serang

BPS Kabupaten Serang telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di website resmi, website PPID BPS Kabupaten Serang, dan media sosial.



Gambar 13 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website BPS Kabupaten Serang





Gambar 14 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Kabupaten Serang

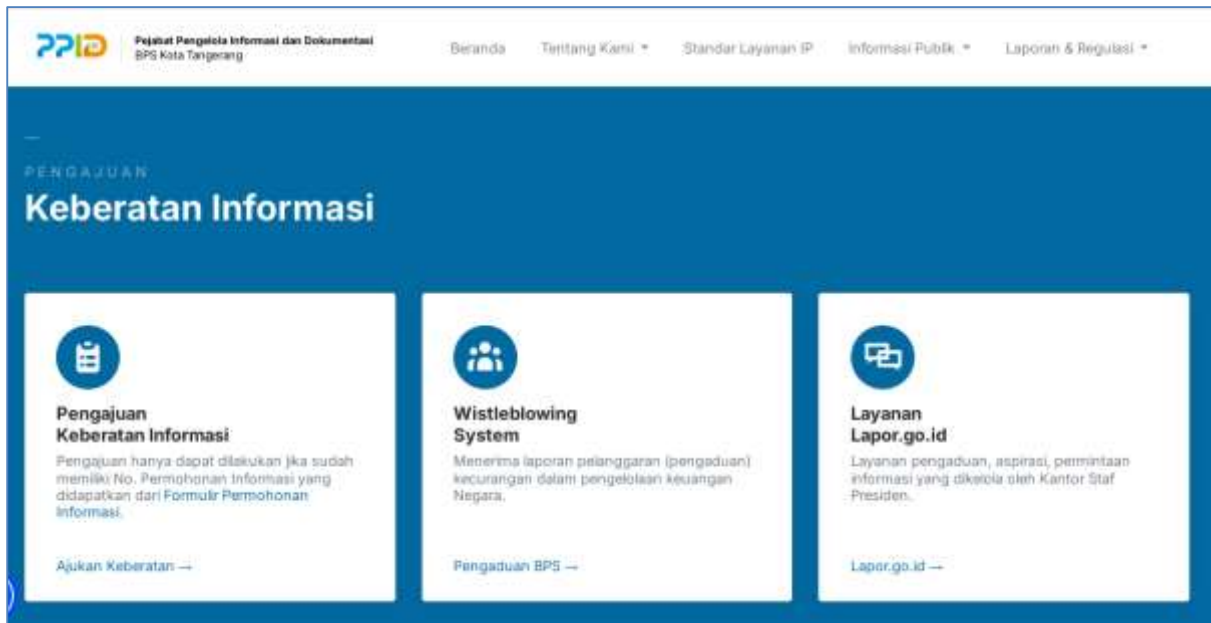


Gambar 15 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Media Sosial BPS Kabupaten Serang



2.6 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Tangerang

BPS Kota Tangerang telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di *website* resmi PPID BPS Kota Tangerang.



Gambar 16 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di *Website* PPID BPS Kota Tangerang

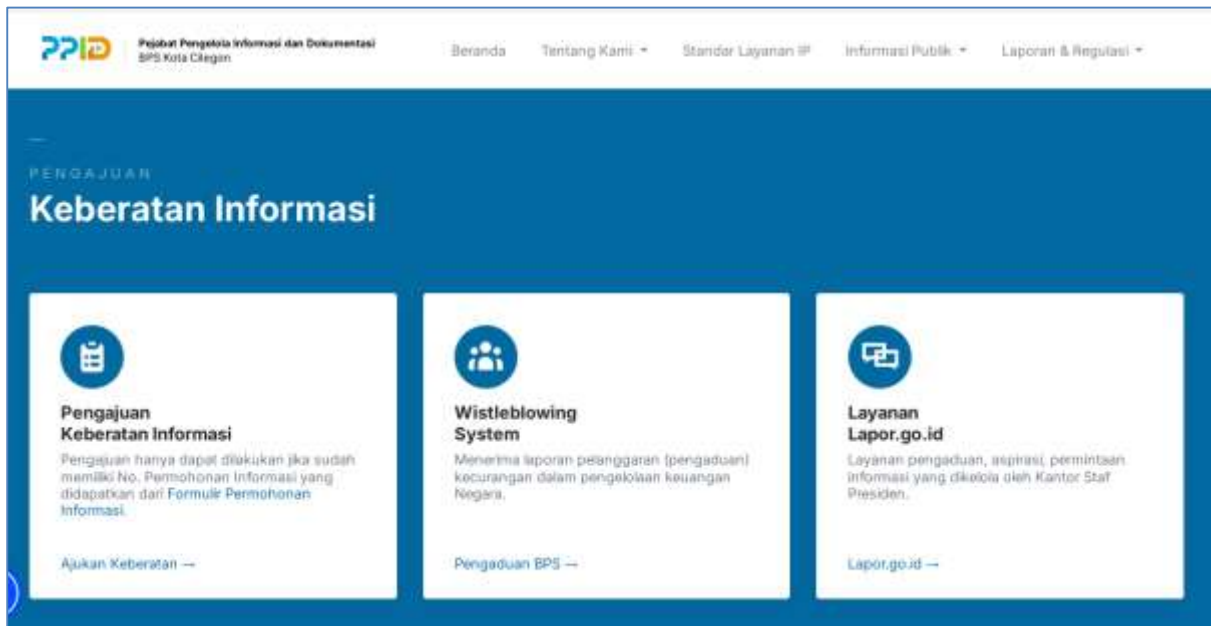
2.7 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Cilegon

BPS Kota Cilegon telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di *website* resmi, *website* PPID, dan media sosial BPS Kota Cilegon.



Gambar 17 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di *Website* BPS Kota Cilegon





Gambar 18 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Kota Cilegon

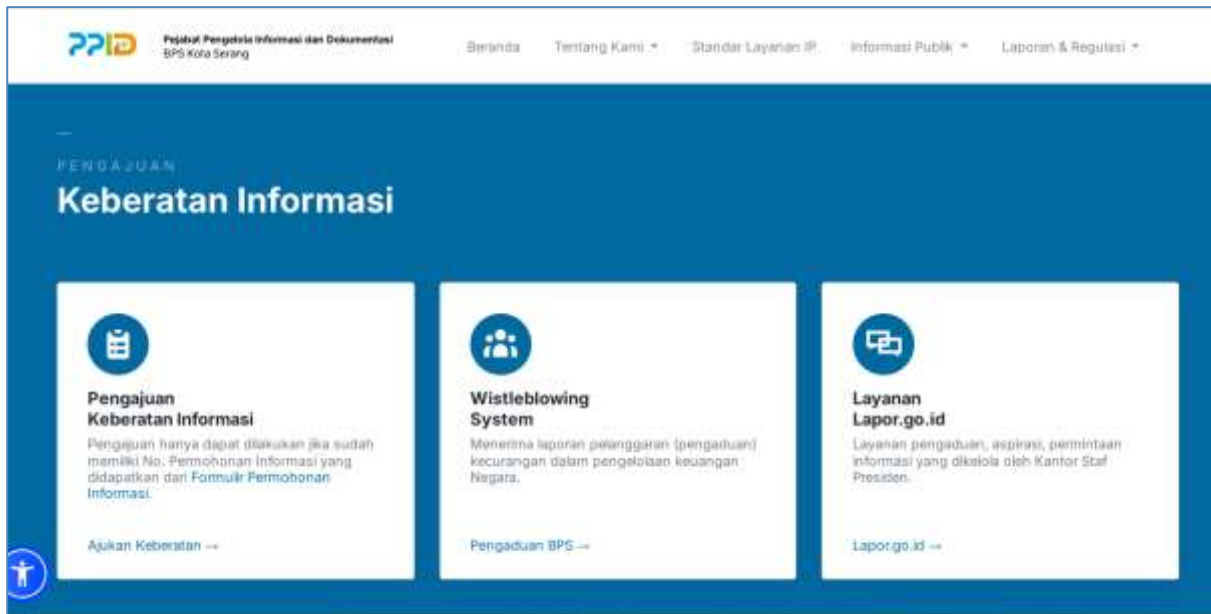


Gambar 19 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Media Sosial BPS Kota Cilegon



2.8 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Serang

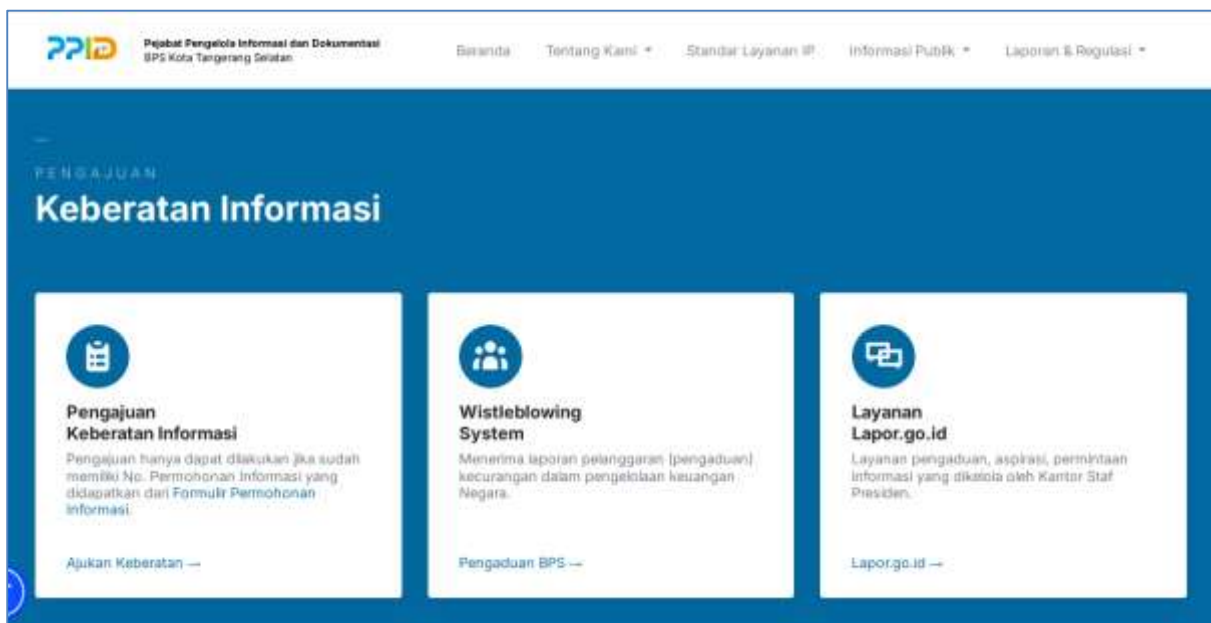
BPS Kota Serang telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di website resmi PPID BPS Kota Serang.



Gambar 20 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Kota Serang

2.9 Pelaksanaan Sosialisasi di BPS Kota Tangerang Selatan

BPS Kota Tangerang Selatan telah melakukan sosialisasi media pengaduan SP4N LAPOR! di website resmi PPID BPS Kota Tangerang Selatan.



Gambar 21 Sosialisasi Media Pengaduan SP4N LAPOR! di Website PPID BPS Kota Tangerang Selatan



BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1 Jumlah Laporan

Selama Tahun 2025, terdapat 9 (Sembilan) pengaduan yang masuk ke akun SP4N LAPOR! BPS Provinsi Banten. Tabel 1 menunjukkan rekapitulasi pengaduan yang masuk ke lapor.go.id BPS Provinsi Banten.

Tabel 1 Rekapitulasi Pengaduan kepada BPS Provinsi Banten Melalui *Website* SP4N LAPOR!, 2025

No.	Waktu Penerimaan	Jumlah Pengaduan
(1)	(2)	(3)
1	Januari	–
2	Februari	–
3	Maret	1
4	April	1
5	Mei	2
6	Juni	1
7	Juli	2
8	Agustus	1
9	September	–
10	Oktober	1
11	November	–
12	Desember	–
Total		9

3.2 Penanganan Pengaduan

Pada periode Tahun 2025, terdapat 9 (Sembilan) pengaduan yang masuk ke akun SP4N LAPOR! BPS Provinsi Banten, dan semuanya sudah ditindaklanjuti (100%).



Tabel 2 Rekapitulasi Penanganan Pengaduan BPS Provinsi Banten, 2025

No	Waktu Penerimaan	Penyelesaian Pengaduan(%)	Hasil Penanganan	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Januari	–	–	Tidak ada pengaduan
2	Februari	–	–	Tidak ada pengaduan
3	Maret	100%	Diberikan penjelasan terkait informasi yang diminta	
4	April	100%	Diberikan penjelasan terkait informasi yang diminta	Tidak ada pengaduan
5	Mei	100%	Diberikan penjelasan terkait informasi yang diminta	Tidak ada pengaduan
6	Juni	100%	Diberikan penjelasan terkait informasi yang diminta	Tidak ada pengaduan
7	Juli	100%	Diberikan penjelasan terkait informasi yang diminta	Tidak ada pengaduan
8	Agustus	100%	Diberikan penjelasan terkait informasi yang diminta	Tidak ada pengaduan
9	September	–	–	Tidak ada pengaduan
10	Oktober	100%	Diberikan penjelasan terkait informasi yang diminta	
11	November	–	–	
12	Desember	–	–	Tidak ada pengaduan



BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui aplikasi LAPOR! di website lapor.go.id merupakan sarana pengaduan yang terintegrasi. SP4N LAPOR! tidak hanya memfasilitasi pengaduan, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan karena seluruh proses dapat dipantau oleh public, mulai dari pengajuan pengaduan hingga penyelesaiannya.

BPS Provinsi Banten dan BPS Kabupaten/Kota se-Provinsi Banten telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait media pengaduan SP4N LAPOR! melalui berbagai kanal. Selama periode Tahun 2025, BPS Provinsi Banten telah menerima pengaduan dari masyarakat sebanyak 9 (Sembilan) laporan, semuanya berisi tentang permintaan informasi dan telah ditindaklanjuti.

4.2 Hambatan dan Saran

Meskipun kinerja penanganan pengaduan sudah sangat baik, BPS Provinsi Banten perlu fokus pada peningkatan kompetensi admin UPP (Unit Pengelolaan Pengaduan), terutama dalam hal inputasi laporan, untuk memastikan distribusi pengaduan yang lebih merata di seluruh kabupaten/kota. Sosialisasi lebih lanjut melalui media sosial dan Pelayanan Statistik Terpadu juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap saluran pengaduan yang tersedia. Selain itu, regulasi yang mengatur periode inputasi pengaduan perlu ditetapkan agar distribusi laporan lebih terstruktur dan konsisten di seluruh wilayah, sehingga kinerja BPS Provinsi Banten dalam melayani pengaduan publik dapat terus terjaga dan ditingkatkan.



**Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Banten**

Bulan: Mei 2025

No.	Ringkasan	Tindak Lanjut	Status Penanganan		Keterangan
			Dalam Proses	Selesai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Penawaran jasa konsultan sertifikasi ISO 9001	Dijampaikan jawaban berupa penolakan karena sudah melakukan kontrak dengan konsultan lain.		V	
2	Website BPS tidak dapat diakses	1. Menghubungi tim jaringan di kantor pusat BPS 2. Setelah website normal kembali, menginformasikan ke pelapor bahwa website sudah bisa diakses		V	

**Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Banten**

Bulan: Juni 2025

No.	Ringkasan	Tindak Lanjut	Status Penanganan		Keterangan
			Dalam Proses	Selesai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Permintaan Data Produksi Atau Konsumsi Daging Ayam Ras Pedaging Tahun 2020-2024 Provinsi Banten	Disampaikan data yang diminta		V	



**Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Banten**

Bulan: Juli 2025

No.	Ringkasan	Tindak Lanjut	Status Penanganan		Keterangan
			Dalam Proses	Selesai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Permintaan perubahan desil pada data DTSEN	Diberikan informasi terkait mekanisme usulan berdasarkan Inpres No. 4 Tahun 2025 dan Permensos No. 3 Tahun 2025		V	
2	Penghapusan dari keanggotaan BPJS PBI	Diarahkan untuk menyampaikan pengaduan ke kanal pengaduan BPJS			

**Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Banten**

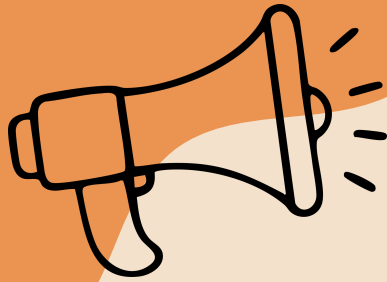
Bulan: Agustus 2025

No.	Ringkasan	Tindak Lanjut	Status Penanganan		Keterangan
			Dalam Proses	Selesai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Verifikasi Surat Tugas BPS Kabupaten Tangerang	Disampaikan hasil verifikasi ke Kabupaten Tangerang, benar surat tugas resmi untuk kegiatan pendataan Pemutakhiran Kerangka Geospasial dan Muatan Wilkerstat		V	









DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BANTEN**

Jl. Syeh Nawawi Al Bantani Kav H1-2

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)

Telp : (0254)267027 WhatsApp (Chat Only): 0877-3600-2020

Email : banten@bps.go.id, Homepage: <https://banten.bps.go.id>

