



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

*Laporan*  
**PENGELOLAAN  
PENGADUAN SP4N LAPOR  
BPS KABUPATEN PADANG PARIAMAN  
2024**



**LAPORAN**  
**PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!**  
**BPS KABUPATEN PADANG PARIAMAN**  
**TAHUN 2024**

**LAPORAN PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!  
BPS KABUPATEN PADANG PARIAMAN  
TAHUN 2024**

**A. 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 Kabupaten Padang Pariaman sebagai bagian integrasi 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 Kabupaten Padang Pariaman dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Kabupaten Padang Pariaman 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 merespon 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 Kabupaten Padang Pariaman dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis data di tingkat nasional.

## **B. Tujuan**

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR di BPS Kabupaten Padang Pariaman selama periode tahun 2024, 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 Kabupaten Padang Pariaman.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Padang Pariaman selama periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2024, 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 Kabupaten Padang Pariaman.

## **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)**

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia kepada lembaga pengelola SP4N-LAPOR. Lembaga pengelola SP4N LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

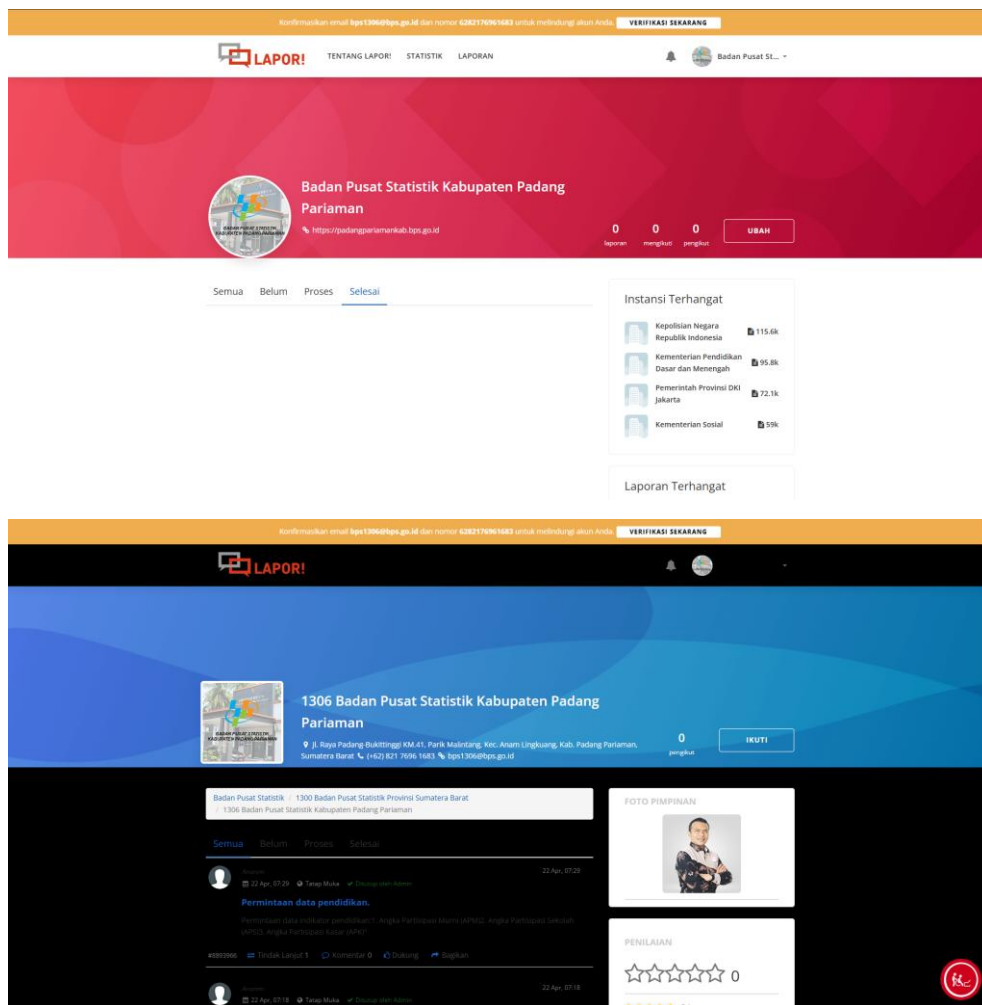
1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik turut serta menangani pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan kegiatan BPS melalui SP4N LAPOR!. Instansi vertikal BPS terdiri dari BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota. BPS Kabupaten Padang Pariaman sebagai salah satu instansi vertikal dari BPS bertanggung jawab kepada Kepala BPS. Dalam hal ini, BPS Kabupaten Padang Pariaman berkewajiban mengelola pengaduan masyarakat terhadap BPS, memberikan informasi dan solusi pengaduan masyarakat, serta senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR dikelola oleh BPS Kabupaten Padang Pariaman secara berjenjang. Secara umum, petugas terbagi dalam dua kategori yakni admin instansi/organisasi dan petugas penghubung. Admin instansi/organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan

pengaduan pada tingkat Lembaga. Admin bertanggung jawab mendistribusikan dan menjaga kualitas pengelolaan pengaduan layanan publik. Sementara Pejabat Penghubung bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi dengan melakukan internalisasi dan memberikan respon terhadap permasalahan/laporan yang masuk dalam SP4N LAPOR!. Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.

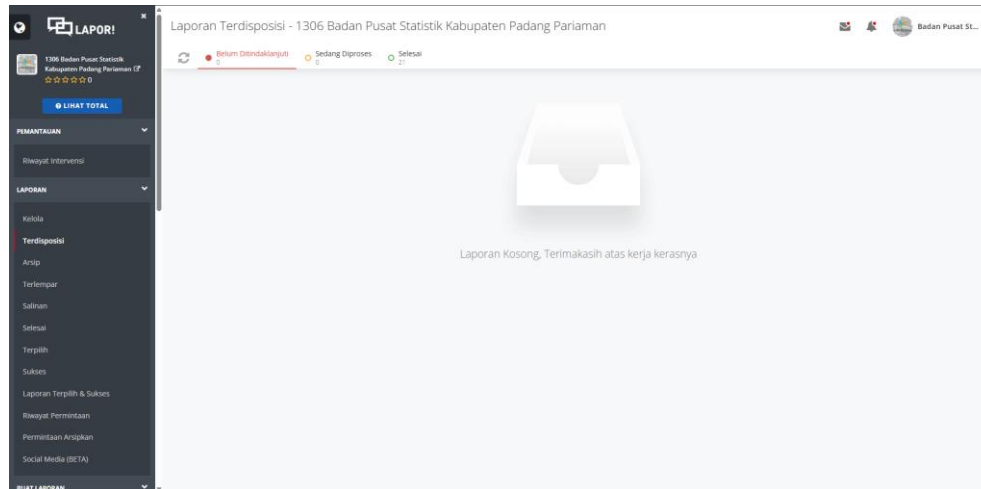
Nama	Email
Admin Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman	bps1306@bps.go.id



Gambar 1 Tampilan di laman LAPOR–BPS Kabupaten Padang Pariaman

- **Laporan Terdisposisi Selama Tahun 2024 SP4N-LAPOR! BPS Kabupaten Padang Pariaman**

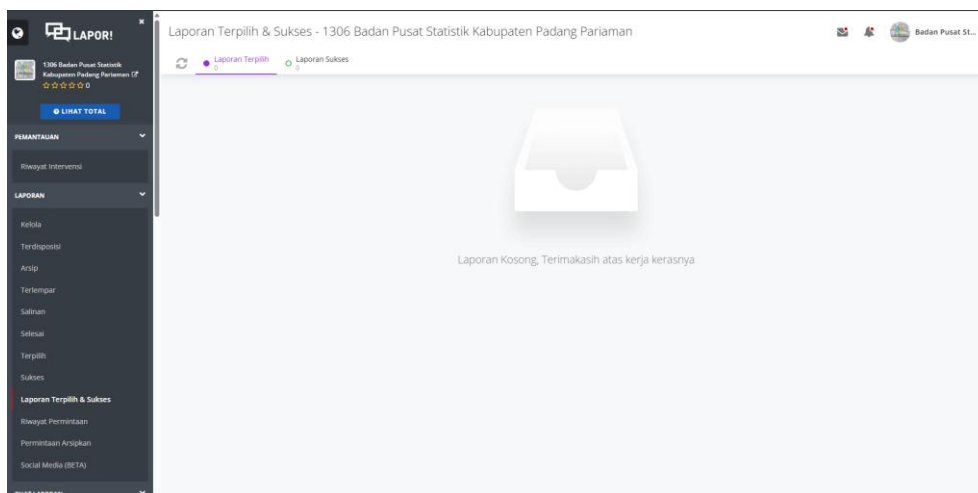
Selama tahun 2024, laporan terdisposisi di aplikasi SP4N-LAPOR! di BPS Kabupaten Padang Pariaman masih nihil.



Gambar 2 Laporan terdisposisi pada aplikasi SP4N LAPOR BPS Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2024

- **Laporan Terpilih dan Sukses Selama Tahun 2024 SP4N-LAPOR! BPS Kabupaten Padang Pariaman**

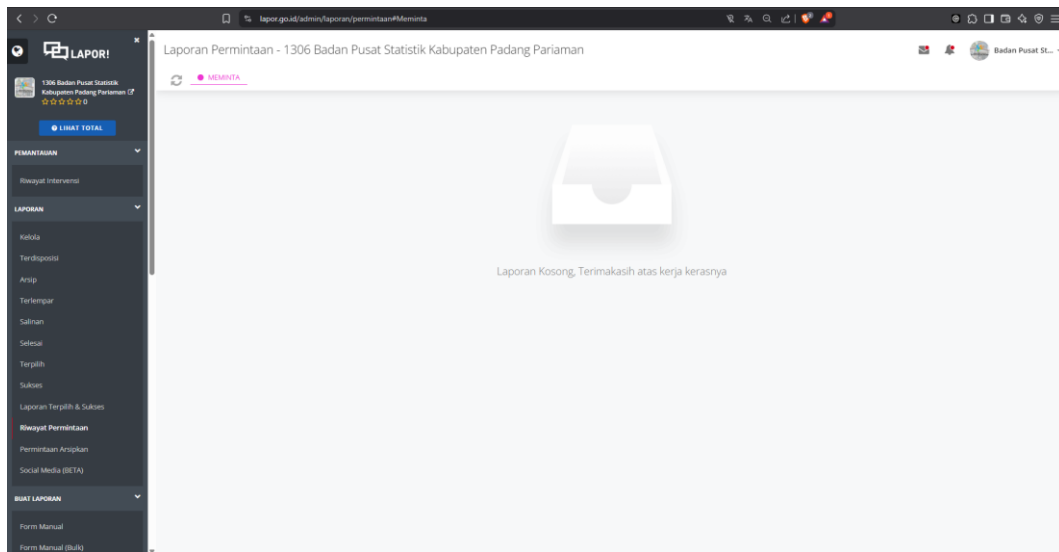
Selama tahun 2024, laporan terpilih dan sukses di aplikasi SP4N-LAPOR! di BPS Kabupaten Padang Pariaman masih nihil.



Gambar 3 Laporan terpilih dan sukses pada aplikasi SP4N Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2024

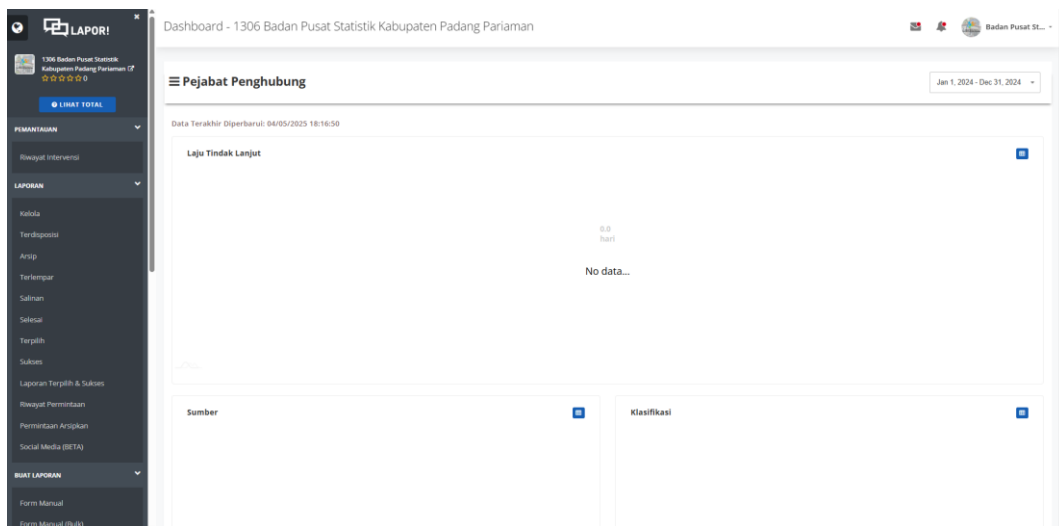
- **Laporan Permintaan Selama Tahun 2024 SP4N-LAPOR! BPS Kabupaten Padang Pariaman**

Selama tahun 2024, laporan permintaan di aplikasi SP4N-LAPOR! di BPS Kabupaten Padang Pariaman masih nihil.

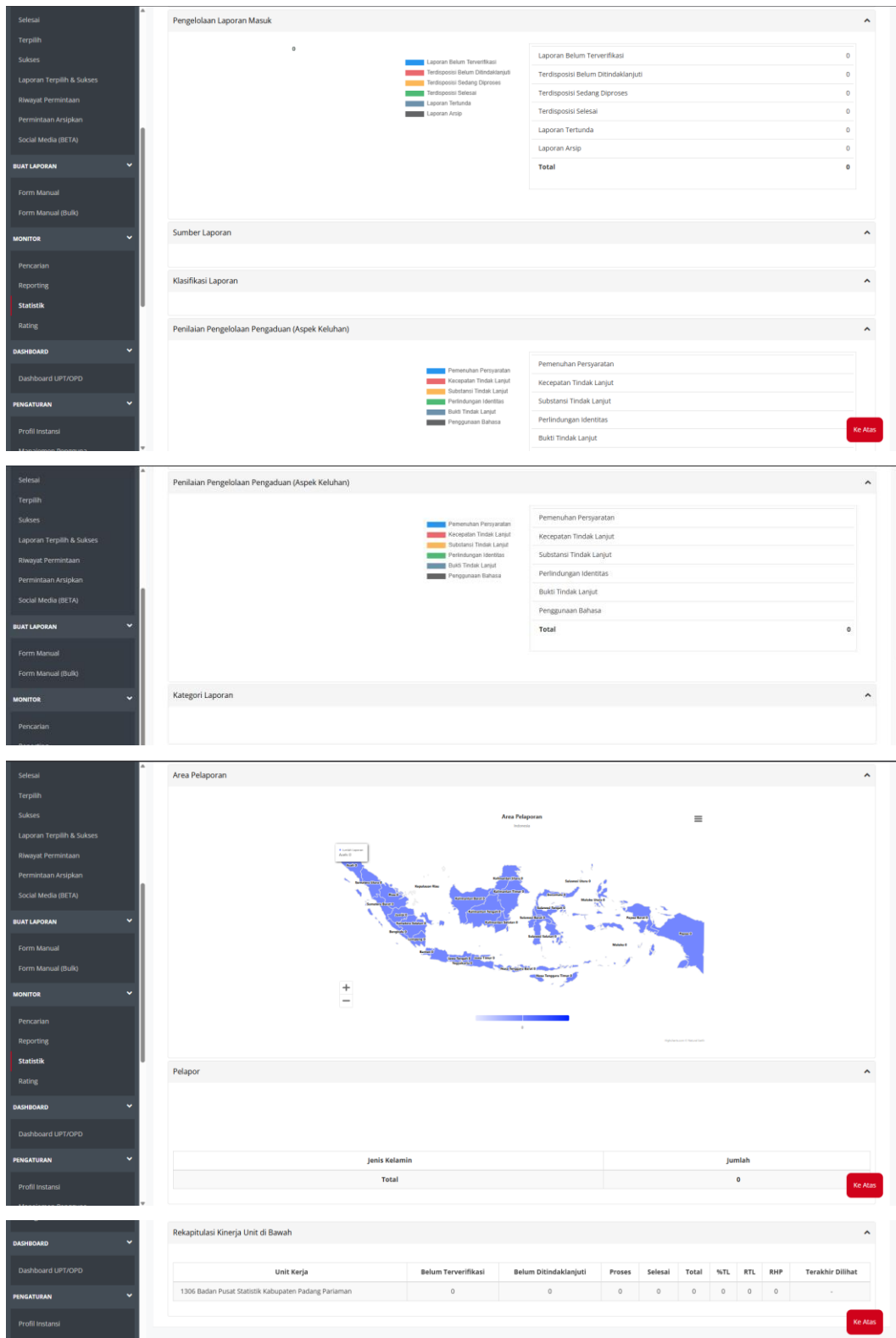


Gambar 4 Laporan permintaan pada aplikasi SP4N Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2024

- **Laporan Dashboard Selama Tahun 2024 SP4N-LAPOR! BPS Kabupaten Padang Pariaman**



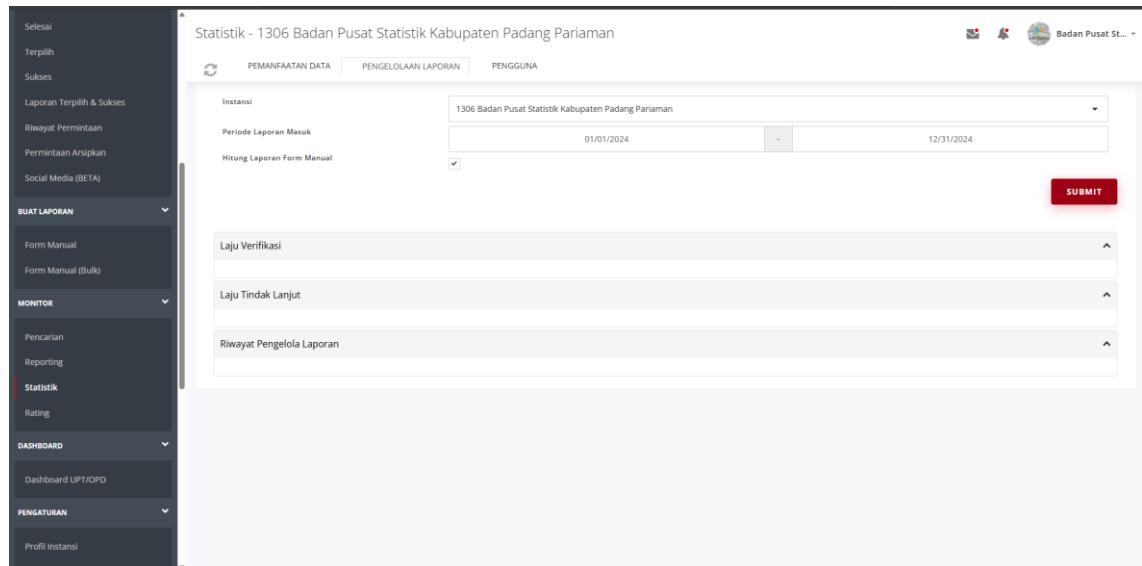




Gambar 6 Statistik pemanfaatan data pada aplikasi SP4N Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2024

## 2. Statistik Pengelolaan Laporan

Dalam pengelolaan laporan di SP4N-LAPOR admin tidak hanya membuat laporan secara manual tapi aplikasi SP4N-LAPOR BPS Kabupaten Padang Pariaman juga dapat menerima laporan disposisi dari Satker BPS Provinsi Sumatera Barat. Akan tetapi selama tahun 2024 masih nihil.



Gambar 7 Statistik pengelolaan laporan pada aplikasi SP4N Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2024

## 3. Statistik Pengguna

The screenshot shows the 'Laporan Pengguna LAPORI' table. The table has columns for 'Major Components (Komponen Utama)', 'Detail', 'Jumlah', 'Jenis Kelamin' (Belum Mengisi, Pria, Wanita), 'Usia' (Belum Mengisi, < 20, 20-34, 35-49, 50-64, > 65), and 'Penyandang Disabilitas'. The data shows zero values for all categories, indicating no reports were received during the period.

Major Components (Komponen Utama)	Detail	Jumlah	Jenis Kelamin			Usia					Penyandang Disabilitas	
			Belum Mengisi	Pria	Wanita	Belum Mengisi	< 20	20-34	35-49	50-64		> 65
Total Received SP4N LAPORI Reports (jumlah Laporan ke SP4N LAPORI)	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Website	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lapor Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Twitter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Others (Lainnya)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Report being follow up (Total Laporan yang Ditindaklanjuti/ Ditangani)	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	No more than 5 Days (Kurang dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	More than 5 Days (Lebih dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Disposition Report (Total Disposisi Laporan)	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	No more than 5 Days (Kurang dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	More than 5 Days (Lebih dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Laporan Diselesaikan	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	No more than 5 Days (Kurang dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	More than 5 Days (Lebih dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Jumlah Pengguna		38920	278394	61361	41164	275971	22664	47724	23358	10529	666	26885
Handling Rate Per Report (Rata-rata Penanganan Satu Laporan akan membutuhkan berapa hari)		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Average Report Per Day (Rata-Rata Laporan Perhari)		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Gambar 8 Statistik pengguna pada aplikasi SP4N Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2024

#### **D. Kesimpulan**

Dari analisis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa selama tahun 2024, Januari–Desember, aplikasi SP4N Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman masih nihil. Oleh karena itu belum dapat dikatakan bahwa BPS Kabupaten Padang Pariaman sudah menjalankan aplikasi ini dengan baik.

#### **E. Saran**

Dikarenakan selama tahun 2024 aplikasi SP4N Lapor BPS Kabupaten Padang Pariaman masih nihil, kedepannya diharapkan dapat lebih aktif dan mengarahkan pengguna juga untuk menggunakan aplikasi SP4N Lapor ini. Selain itu tujuan dari aplikasi ini juga sebagai salah satu alat ukur dalam peningkatan pelayanan pada BPS Kabupaten Padang Pariaman dalam hal adaptasi terhadap teknologi digital. Sehingga BPS Kabupaten Padang Pariaman lebih dapat beradaptasi dengan teknologi digital ini.

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**  
Jl. Raya Padang - Bukittinggi KM.41, Parit Malintang  
Kec. Anam Lingkuang, Kab. PAdang Pariaman  
Homepage: <http://padangpariamankab.bps.go.id/>  
E-mail: [bps1306@bps.go.id](mailto:bps1306@bps.go.id) | Telp/Fax . (0751)92699