

LAPORAN PENGADUAN

BPS PROVINSI JAWA TIMUR

2024

SEMESTER II



Laporan

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur

Semester II Tahun 2024

Tim Pengelola
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur

Agustus 2024

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pusat Statistik 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. 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 Provinsi Jawa Timur.

Jakarta, 23 Januari 2025

Ketua Tim Pengelola
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur



Satriyo Wibowo

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang
Tujuan Laporan
Ruang Lingkup

BAB II SOSIALISASI

Sosialisasi melalui Media Sosial
Sosialisasi pada Pelayanan Statistik Terpadu

BAB III PENANGANAN LAPORAN

Jumlah Laporan
Penanganan Pengaduan

BAB V PENUTUP

Kesimpulan
Hambatan dan Saran

LAMPIRAN10

BAB I

PENDAHULUAN

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 BPS Provinsi Jawa Timur membuka media saluran Pengaduan yang dirancang sebagai platform pengaduan yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara cepat dan mudah melalui berbagai saluran, seperti Media kotak pengaduan, Whistleblowing System BPS, Media linktree, media social dan SPAN/LAPOR. Media atau Saluran ini 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 dalam menindak lanjuti 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 menjadi sumber informasi yang berharga bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan layanan di masa depan.

Media Saluran Pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur ini 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 Saluran Pengaduan ini di lingkungan BPS Pusat dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Provinsi Jawa Timur 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 Jawa Timur dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis data di tingkat Regional.

Tujuan Laporan

Laporan penyusunan laporan ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan di BPS Provinsi Jawa Timur selama periode Semester II 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 Provinsi Jawa Timur

Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui beberapa media saluran di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur selama periode Juli 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.

BAB II SOSIALISASI

Sosialisasi melalui PPID dan Media Sosial

Mengacu kepada UU nomor 25 tahun 2009 dan perpres nomor 76 tahun 2013. Perpres itu mengatur setiap penyelenggara pelayanan publik di suatu satker diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan. Adanya Layanan Pengaduan ini selain dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan statistik terpadu, Sosialisasi melalui PPID dan Media Sosial ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS Provinsi Jawa Timur.

Dengan Saluran atau kanal Pengaduan ini, BPS Provinsi Jawa Timur berkomitmen untuk meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui Saluran Pengaduan BPS provinsi Jawa Timur, memudahkan masyarakat dalam mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan. BPS berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif. menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Saluran pengaduan ini terdiri dari berbagai kanal atau media. Media tersebut antara lain

1. Media kotak pengaduan,
2. Whistleblowing System BPS
3. Media linktree,
4. media social
5. Whatsapp
6. Email
7. SPAN/LAPOR.

Beragam Media ini bisa diakses oleh pengguna selama 24 jam, terkecuali untuk media kotak saran, kedua media ini kami buka terbatas pada jam kerja saja senin- jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB. Dengan Banyak media atau saluran Pengaduan yang kami gunakan tersebut bisa menunjukkan bahwa bps jawa timur sangat terbuka apabila ada masukan kritik dan saran tentang kualitas data dan pelayanan data dari masyarakat umum khususnya pengguna data statistik, serta memastikan setiap laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. Selain itu, kemudahan akses yang disediakan melalui website PPID, menjadikan masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan statistik secara berkelanjutan

BPS Provinsi Jawa Timur berupaya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan Pengaduan ini demi tercapainya pelayanan yang lebih efisien dan efektif, cepat update dan murah

Saluran atau Media pengaduan kami tersebut terangkum dalam penjelasan sebagai berikut

Media kotak pengaduan

Media kotak pengaduan ini dilakukan dengan cara pertemuan langsung dengan konsumen data yang akan memberikan kritik dan sarannya secara umum tentang BPS Provinsi Jawa Timur maupun secara khusus tentang layanan yang ada di Pelayanan Statistik Terpadu, kritik

dan saran tersebut di catat dan kemudian di masukkan ke dalam kotak saran. Setiap akhir bulan isi kotak saran tersebut kami teruskan ke pimpinan untuk kemudian di buat rencana tindak lanjut dari saran dan kritikan tersebut

Media Whistleblowing System BPS

Whistleblowing System BPS ini adalah sebuah website yang digunakan sebagai media untuk memberika kritik maupun saran tentang layanan yang telah di berikan BPS provinsi jawa Timur. Website ini bisa diakses kapan dan dimanapun menggunakan jaringan internet. Alamat website Whistleblowing System BPS ini kami tampilkan di laman PPID BPS Provinsi Jawa Timur selain itu bisa secara langsung di <https://webapps.bps.go.id/pengaduan>

Media Linktree

Melalui media Linktree ini konsumen data dapat mengaksesnya di laman PPID BPS Provinsi Jawa Timur. Laman media linktree tersebut bisa diakses di Form Pengaduan BPS Provinsi Jawa Timur pada [link berikut](#)

Media Sosial

BPS provinsi Jawa Timur mensosialisasikan Layanan Pengaduan ini salah satunya melalui media sosial , ada instagram, facebook dll. BPS Provinsi Jawa Timur menangkap dan mencermati bahwa fenomena media sosial yang lagi masif di masyarakat ini ini merupakan peluang bagi BPS Provinsi Jawa Timur untuk dapat menjaring atau menerima kritik dan saran yang membangun dari masyarakat

Di era media sosial ini maka contoh satu pengaduan yang ada di media sosial akan dengan lebih terbuka segera ditanggapi pengguna media sosial yang lain

Di era media sosial ini juga masyarakat lebih berani dan tergugah ketika salah satu contoh pengaduan tersebut juga dialami oleh pengguna media sosial yang lain

Nama instagram BSP Provinsi Jawa Timur <https://www.instagram.com/bpsjatim/>

Alamat Facebook BPS Provinsi Jawa Timur <https://www.facebook.com/bpsjatim/>

Whatsapp

BPS Provinsi Jawa Timur juga menggunakan media whatsapp untuk memfasilitasi masyarakat yang kurang familiar atau nyaman ketika menggunakan media sosial atau website saluran media ini bebas di gunakan kapan saja. Dengan nomor (082162900900)

Email

Media saluran lain yang digunakan untuk pengaduan BPS Provinsi Jawa Timur. Yaitu melalui email bps3500@bps.go.id

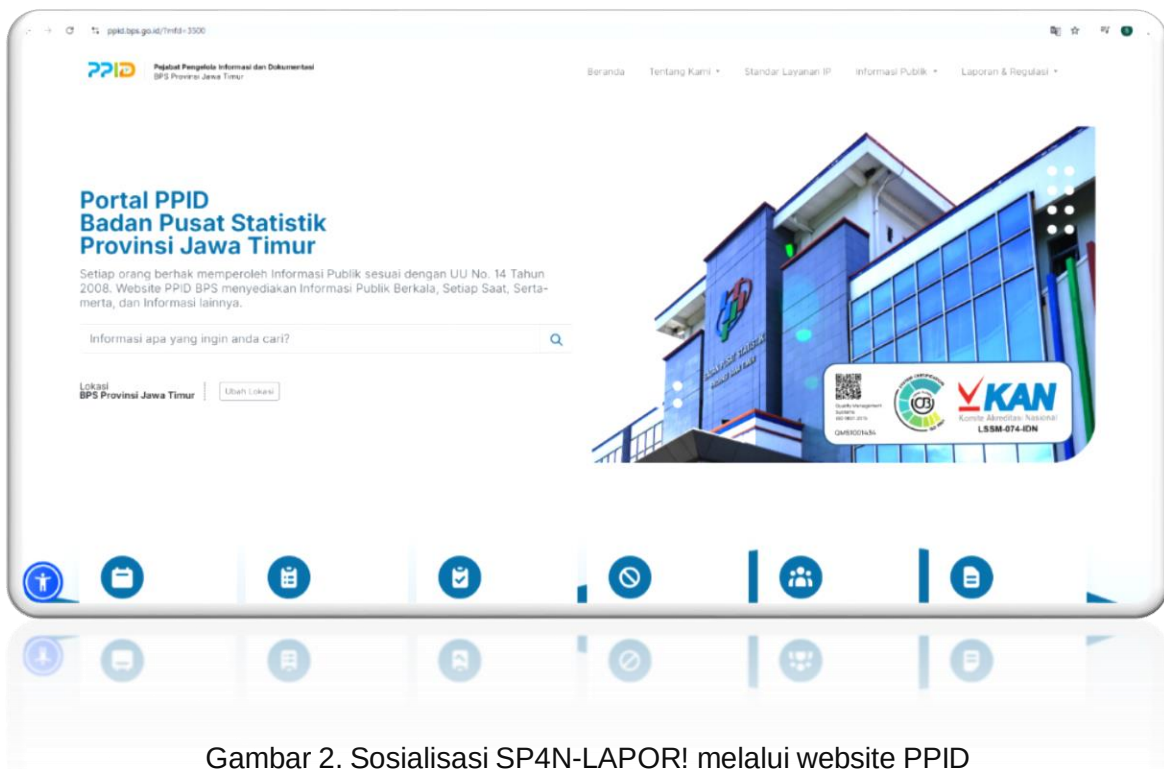
Sp4n Lapor

BPS Provinsi Jawa Timur menggunakan website SP4N lapor ini dengan tujuan untuk melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Selain itu juga untuk meningkatkan kesadaran publik dan partisipasi aktif masyarakat secara maksimal dalam rangka pengawasan pelayanan publik.

Dengan adanya SP4nlapor ini maka masyarakat di mudahkan dalam menyampaikan kritik dan sarannya. Dan juga agar masyarakat terdorong untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan yang dialaminya terkait aspek pelayanan publik yang diterima.



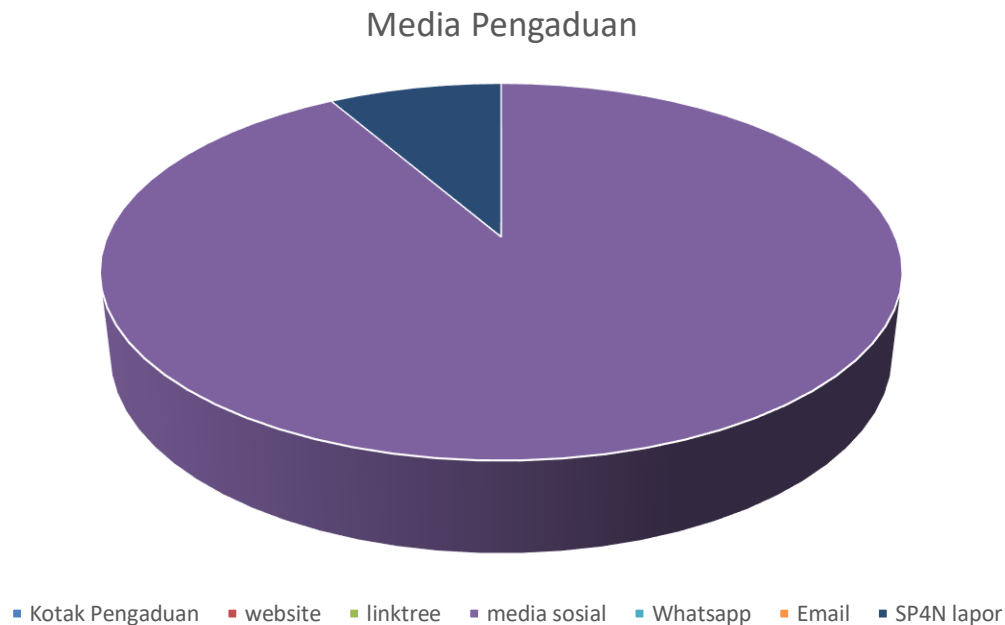
Gambar 1. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui Media Sosial



Gambar 2. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui website PPID

BAB III PENANGANAN LAPORAN

Jumlah Laporan



Gambar 4. Jumlah Penerimaan Laporan berdasarkan Media, periode 1 Juli – 31 Desember 2024

Ditinjau dari sumber pelaporan, laporan yang masuk pada Semester II Tahun 2024 berasal dari berbagai sumber yaitu Media Kotak pengaduan, Whistleblowing System BPS, Media linktree, media sosial, Whatsapp, Email dan SPAN/LAPOR.

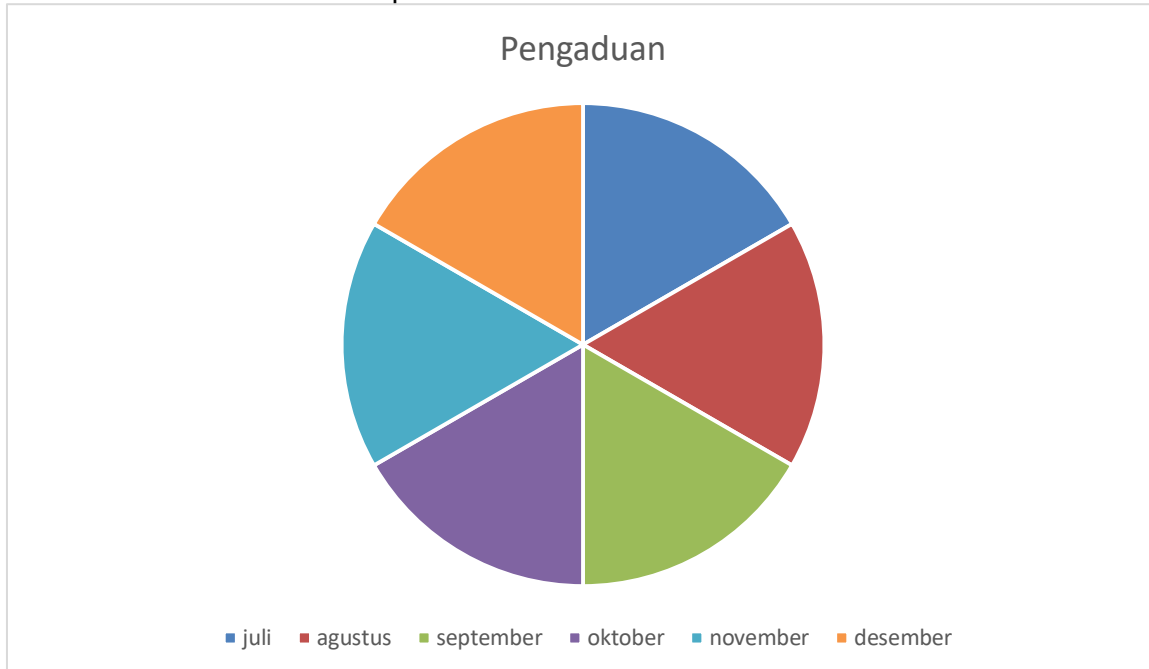
Sebanyak 92 persen laporan disampaikan melalui Media Sosial dan 8 persen disampaikan melalui Media SP4N Lapor. Dengan Jumlah laporan ini di bisa menjadi pertanda baik bagi kami, dengan anggapan bahwa pelayanan yang kami berikan sudah mulai dikenal dan bisa dirasakan manfaatnya bagi masyarakat yang di buktikan dengan bertambah jumlah pengaduan yang masuk ke layanan kami. Bertambahnya jumlah pengaduan ini wujud kepedulian dan perhatian masyarakat yang baik terhadap pelayanan publik yang sudah kita hadirkan.

Jumlah pengaduan yang masuk lebih banyak menggunakan media sosial Menandakan juga masyarakat sudah mulai terbiasa menggunakan teknologi informasi dan mengerti pentingnya media sosial sebagai alat komunikasi

Khusus untuk Sp4n lapor memang membutuhkan waktu untuk sosialisasi dan pengenalan. Untuk kedepannya kami yakin persentase penggunaan layanan ini akan meningkat

Penerimaan Laporan berdasarkan Bulan

Gambar 5. Jumlah Penerimaan Laporan Pengaduan berdasarkan Bulan, periode 1 Juli – 31 Desember 2024

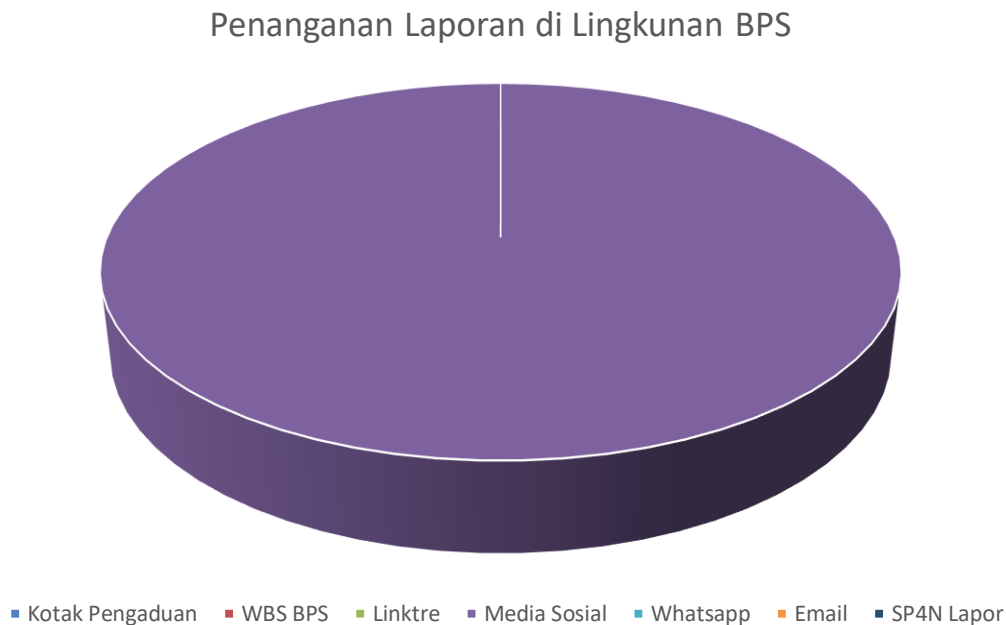


Data penerimaan laporan Pengaduan berdasarkan bulan selama periode Semester II Tahun 2024 tidak menunjukkan adanya fluktuasi yang tinggi. Jumlah laporan yang masuk, yaitu sebanyak 1 laporan saja, di setiap bulan dari bulan juli sampai dengan desember. Perbedaan ada pada kanal atau saluran informasi pengaduan yang dipilih. Untuk bulan juli sampai dengan desember pengaduan masyarakat yang masuk ke layanan kami menggunakan media sosial . kecuali di bulan november ada pengaduan yang masuk melalui kanal atau saluran SP4N lapor. Mulai bertambahnya pengaduan yang masuk melalui media sosial mengindikasikan bahwa penggunaan media sosial sudah menjadi pilihan yang menarik di gunakan ketika masyarakat ingin menyalurkan aspirasinya

Laporan Berdasarkan Klasifikasi

Dilihat dari jenis klasifikasi, Laporan pengaduan yang diterima masih meliputi permintaan informasi saja dan belum ada laporan dengan klasifikasi berkadar pengawasan. Data ini mengindikasikan bahwa BPS provinsi jawa Timur masih perlu membuat kegiatan sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat. Tentang terbukanya proses rekrutmen mitra yang menjadi petugas survey BPS. Dan juga tentang jadwal rilis data BPS Provinsi Jawa Timur yang sudah dilakukan secara rutin bulanan, triwulanan maupun tahunan. Dikarenakan permintaan data yang diminta tersebut sebenarnya sudah di rilis di website BPS provinsi jawa timur tetapi pengguna data belum terbiasa dalam menggunakan atau membuka website BPS provinsi jawa timur.

Penanganan Pengaduan



Gambar 6. Penanganan Laporan di Lingkungan BPS Provinsi Jawa Timur, periode 1 Juli – 31 Desember 2024

Gambar di atas menunjukkan status penanganan laporan di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur selama periode 1 Juli hingga 31 Desember 2024, yaitu menunjukkan bahwa seluruh laporan yang masuk selama periode tersebut telah selesai ditangani. Ini mencerminkan kinerja yang sangat baik, karena tidak ada laporan yang tertunda, belum ditindaklanjuti, atau masih dalam proses. Kondisi ini mengindikasikan bahwa BPS mampu menjaga efektivitas dan efisiensi dalam menangani setiap laporan yang diterima. Hal ini juga memberikan bukti bahwa sistem penanganan laporan yang sudah berjalan dengan baik. Sehingga dapat dipastikan bahwa setiap laporan mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang layak dalam jangka waktu yang sesuai.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Dari analisis data penanganan laporan di BPS pada Semester II Tahun 2024, terlihat bahwa BPS Jawa Timur telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam menyelesaikan seluruh laporan yang masuk. Efisiensi ini tercermin dari tidak adanya laporan yang tertunda atau tidak diproses di unit kerja BPS Jawa Timur. Selain itu, penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, website, dan media sosial menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, menandakan adaptasi BPS terhadap teknologi digital dan preferensi masyarakat terhadap media komunikasi yang mudah diakses.

Hambatan dan Saran

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, sehingga kinerja BPS Jawa Timur dalam melayani pengaduan publik dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

LAMPIRAN

Tabel 1.
Jumlah Laporan Masuk pada Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Sumber Penerimaan Periode Semester II Tahun 2024

Tanggal	Kotak Pengaduan	Website	Linktree	Media Sosial	Whatsapp/telepon	Email	SPAN/LAPOR
Juli 2024	-	-	-	1	-	-	-
Agustus 2024	-	-	-	1	-	-	-
September 2024	-	-	-	1	-	-	-
Oktober 2024	-	-	-	1	-	-	-
November 2024	-	-	-	-	-	-	1
Desember 2024	-	-	-	1	-	-	-
TOTAL	-	-	-	5	-	-	1

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

— *Enlighten The Nation* —