

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBULIK

DI LINGKUNGAN BPS KABUPATEN BONE BOLANGO

Semester I
2024



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONE BOLANGO**

Laporan
Nomor 971 Tahun 2024
tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
di Lingkungan Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bone Bolango

Semester I Tahun 2024

Tim Pengelola
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango
Kabupaten Bone Bolango

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 Kabupaten Bone Bolango 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 Kabupaten Bone Bolango, 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 Kabupaten Bone Bolango.

Jakarta, 28 Agustus 2024

Ketua Tim Pengelola
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango



Suparno

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Laporan	2
1.3. Ruang Lingkup	2
BAB II SOSIALISASI.....	3
2.1. Sosialisasi melalui Media Sosial	3
2.2. Sosialisasi pada Pelayanan Statistik Terpadu	3
BAB III PENANGANAN LAPORAN	5
3.1. Jumlah Laporan.....	5
3.2. Penanganan Pengaduan	7
BAB V PENUTUP.....	9
4.1. Kesimpulan.....	9
4.2. Hambatan dan Saran	9
LAMPIRAN.....	10

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 Kabupaten Bone Bolango 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 Kabupaten Bone Bolango dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Kabupaten Bone Bolango telah membentuk tim yang bertanggung jawab dalam memantau, menganalisis, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk melalui sistem ini. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses penyelesaian pengaduan, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan statistik secara keseluruhan, sehingga BPS Kabupaten Bone Bolango dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis data di tingkat nasional.

1.2. Tujuan Laporan

Laporan penyusunan laporan ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di BPS Kabupaten Bone Bolango selama periode Semester I 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 Bone Bolango.

1.3. Ruang Lingkup

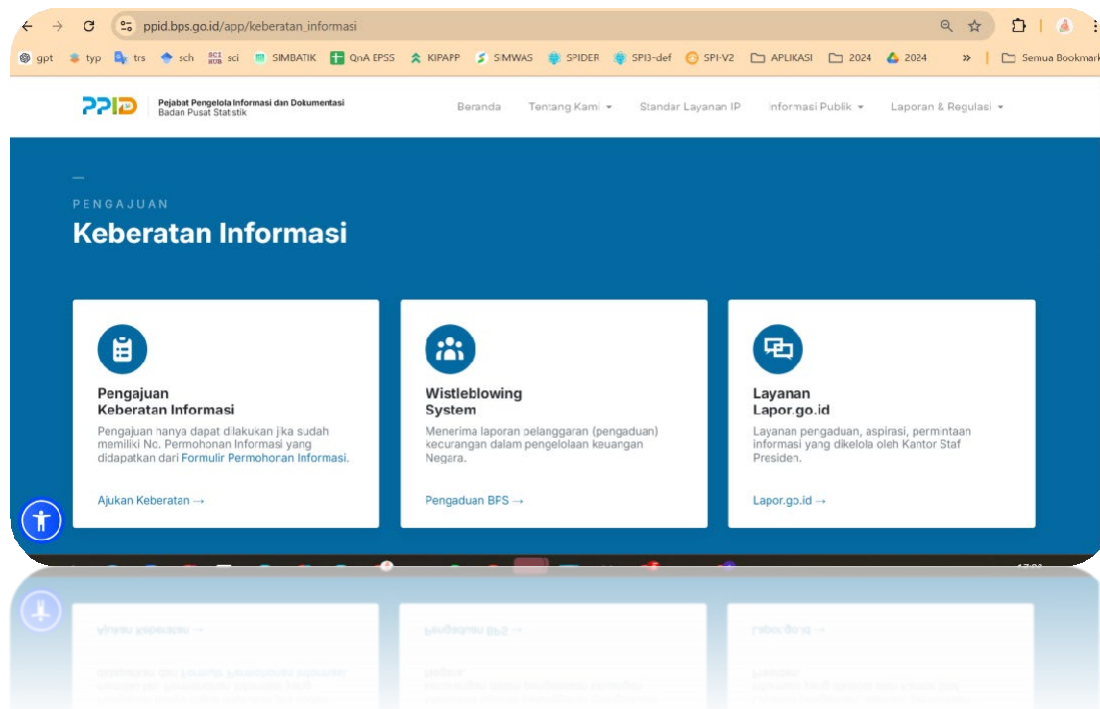
Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bone Bolango selama periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2024, termasuk kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan, data pengaduan yang diterima 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 Bone Bolango.

BAB II

SOSIALISASI

2.1. Sosialisasi pada Pelayanan Statistik Terpadu

BPS Kabupaten Bone Bolango melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui situs web PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam rangka meningkatkan pelayanan statistik terpadu. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan dan mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan yang diberikan oleh BPS. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS Kabupaten Bone Bolango 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 website PPID, masyarakat dapat dengan mudah 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.

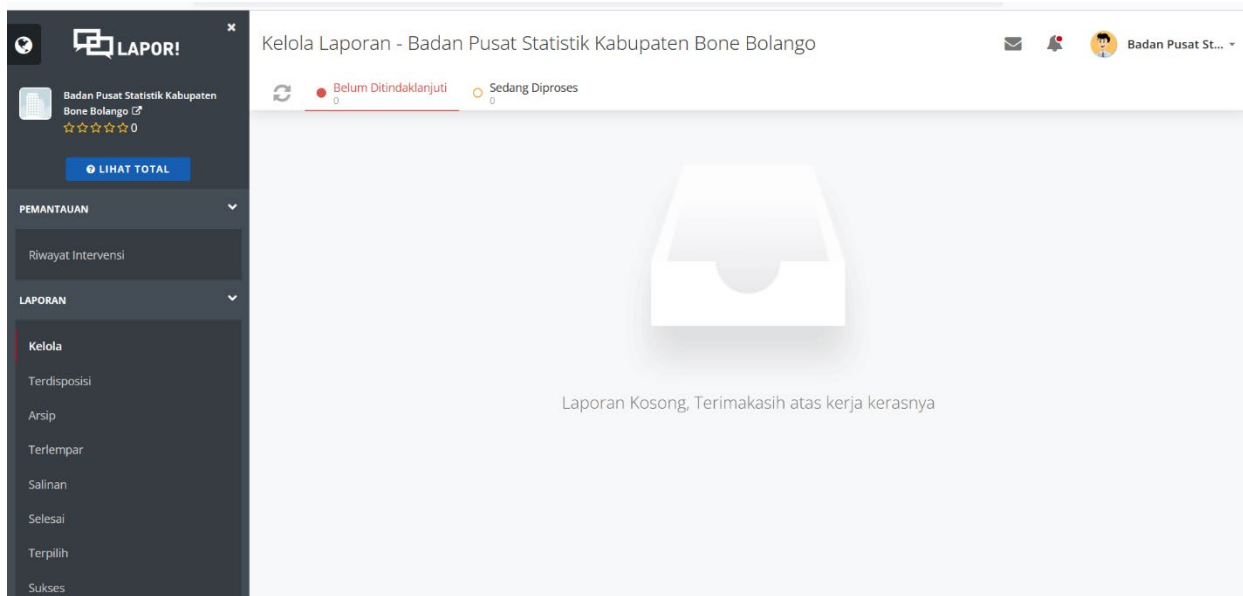


Gambar 1. Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui website PPID

BAB III

PENANGANAN LAPORAN

3.1. Jumlah Laporan



Gambar 2. Jumlah Laporan pada Aplikasi LAPOR! Kondisi 1 Januari – 30 Juni 2024

Laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR! Dapat berasal dari berbagai sumber yaitu android, call center, email, facebook, Instagram, pos surat, tatap muka, website, dan WhatsApp. Berdasarkan gambar di atas, Pada kondisi 1 Januari – 30 Juni 2024 belum ada laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR! untuk BPS Kabupaten Bone Bolango. Belum adanya laporan pengaduan yang masuk dapat menjadi indikasi kurangnya sosialisasi BPS Kabupaten Bone Bolango mengenai aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, sebaiknya BPS Kabupaten Bone Bolango agar melaksanakan sosialisasi berkala kepada masyarakat melalui media sosial dan Pelayanan Statistik Terpadu. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi admin UPP dalam melakukan inputasi laporan yang masuk dari berbagai sumber.

3.2. Penanganan Pengaduan

Gambar di atas menunjukkan status penanganan laporan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone Bolango (BPS) melalui SP4N-LAPOR selama periode 1 Januari hingga 30 Juni 2024, yaitu menunjukkan bahwa belum ada laporan yang ditangani karena belum adanya laporan yang masuk selama periode tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa BPS Kabupaten Bone Bolango belum optimal dalam menyosialisasikan aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat. Hal ini juga memberikan bukti bahwa sistem penanganan laporan yang diterapkan melalui SP4N-LAPOR belum berjalan dengan baik di BPS Kabupaten Bone Bolango.

BAB V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Jumlah laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR! pada kondisi 1 Januari hingga 30 Juni 2024 berjumlah 0. Dapat dilihat dari jumlah laporan yang masuk ada indikasi kalau sosialisasi aplikasi LAPOR! baik melalui media sosial maupun Pelayanan Statistik Terpadu yang dilakukan oleh BPS Kabupaten Bone Bolango masih belum optimal.

4.2. Hambatan dan Saran

SP4N-LAPOR! yang merupakan aplikasi baru belum diterapkan sepenuhnya di BPS Kabupaten Bone Bolango. Selama ini proses pengelolaan pengaduan masih dilakukan dengan proses bisnis yang berpusat pada PST secara langsung melalui kotak pengaduan dan Online melalui form yang dibuat oleh BPS Kabupaten Bone Bolango maupun pengaduan lewat web yang disediakan oleh BPS Pusat. Oleh karena itu, proses integrasi aplikasi SP4N-LAPOR ke dalam sistem yang sudah ada harus dilakukan secara cepat namun tepat. Sehingga semua proses pengaduan yang ada dapat terintegrasi secara optimal.

Selain itu perlunya sosialisasi berkala kepada internal dan juga kepada masyarakat dilakukan oleh BPS Kabupaten Bone Bolango. Untuk internal agar dapat menyosialisasikan kepada masyarakat sekitarnya. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media sosial dan secara langsung. Hal tersebut dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan adanya saluran pengaduan dan juga aplikasi SP4N-LAPOR! di BPS Kabupaten Bone Bo

D A T A

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BONE BOLANGO**

Jalan Prof. DR. Ing BJ Habibie Desa Moutong Kec. Tilongkabila Kab. Bone Bolango 96554

Telp. (0435)-8591599 Fax: -

Homepage: <https://www.bonebolangokab.bps.go.id> E-mail: bps7504@bps.go.id