

Laporan Pengelolaan SP4N-LAPOR!
BPS Kota Padang Panjang

Tahun 2024

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 public 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 Provinsi Sumatera Barat 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 Sumatera Barat dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Provinsi Sumatera Barat 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 Provinsi Sumatera Barat dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam mendukung perencanaan dan pengambilan kebijakan berbasis data di tingkat nasional.

1.2. Tujuan Laporan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di BPS Provinsi Sumatera Barat 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 Provinsi Sumatera Barat.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat 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 Provinsi Sumatera Barat.

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;
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 Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu instansi vertikal dari BPS bertanggung jawab kepada Kepala BPS. Dalam hal ini, BPS Provinsi Sumatera Barat berkewajiban mengelola pengaduan masyarakat terhadap BPS, memberikan informasi dan solusi pengaduan masyarakat, serta senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR dikelola oleh BPS Provinsi Sumatera Barat 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.

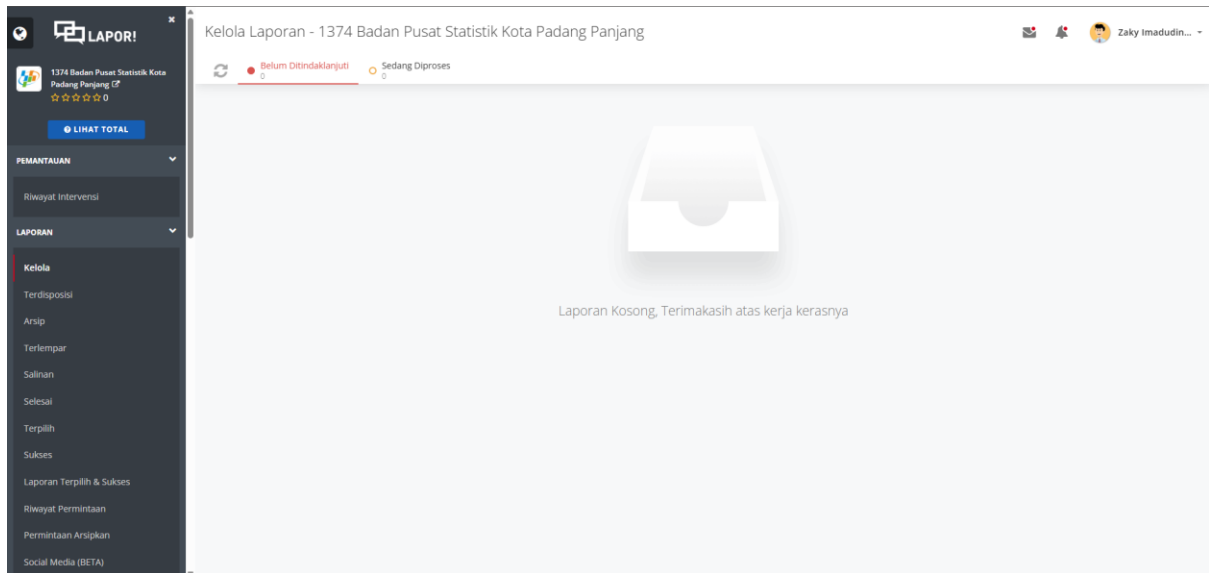
Nama	Email
Masruqi Arrazy Admin Lapor BPS Kota Padang Panjang	mas.ruqi@bps.go.id

Tampilan di laman-LAPOR Lapor BPS Kota Padang Panjang

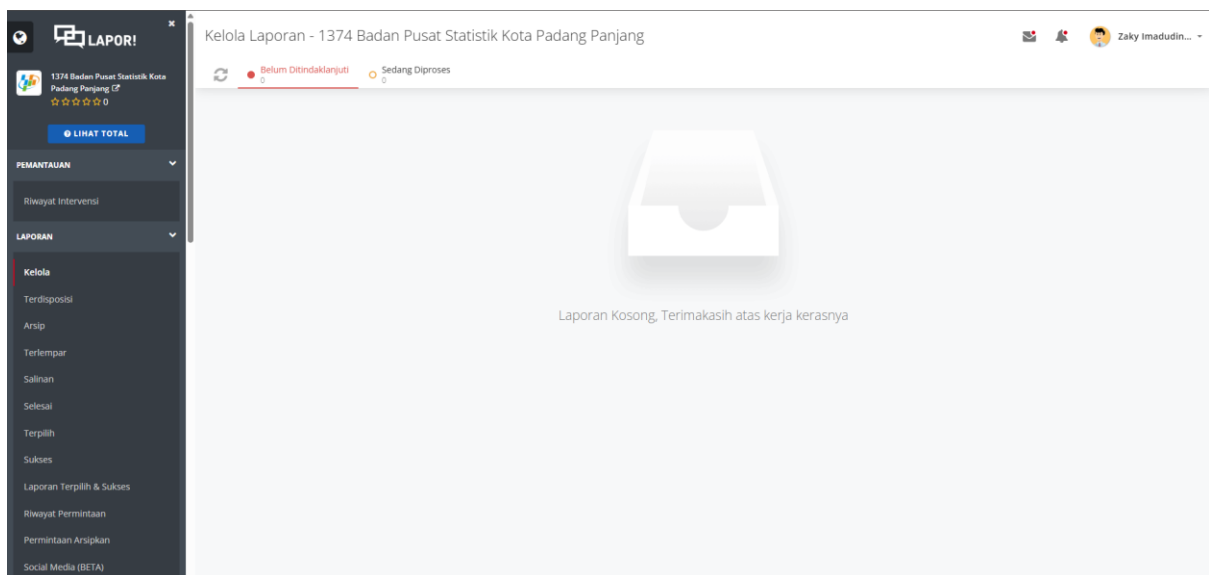


Laporan Terdisposisi selama Bulan Januari-Desember 2024 di dalam Aplikasi SP4N-LAPOR

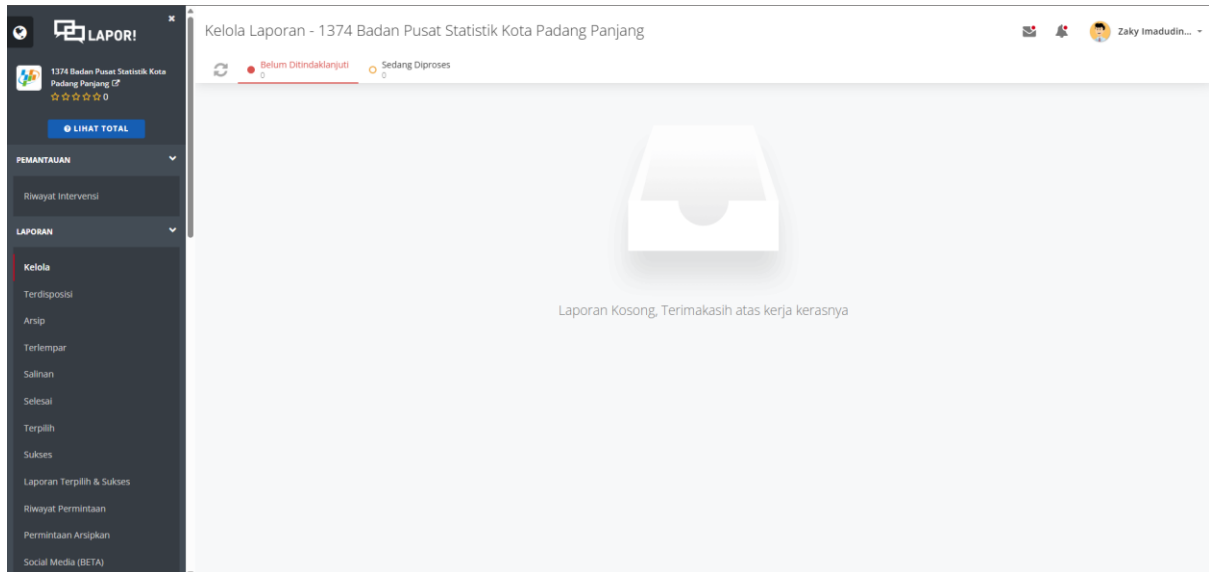
Laporan untuk SP4N Lapor, di Bulan Januari-Maret 2024 (Triwulan I 2024) terlihat masih nihil (0)



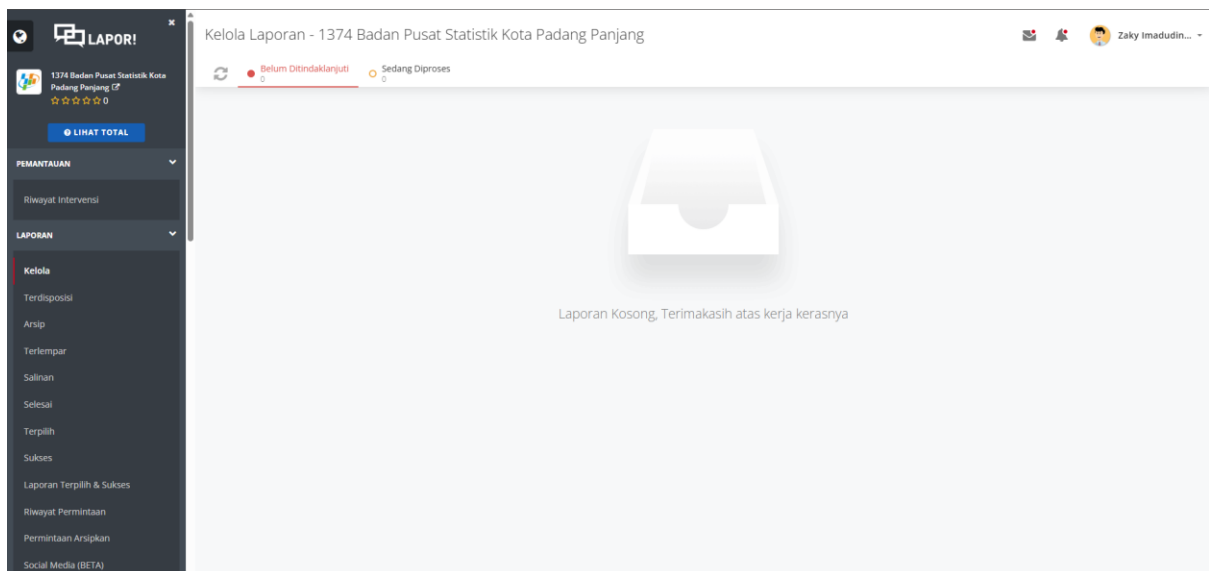
Laporan untuk SP4N Lapor, di Bulan April-Juni 2024 (Triwulan II 2024) terlihat masih nihil (0)



**Laporan untuk SP4N Lapor, di Bulan Juli-September 2024 (Triwulan III 2024)
terlihat masih nihil (0)**

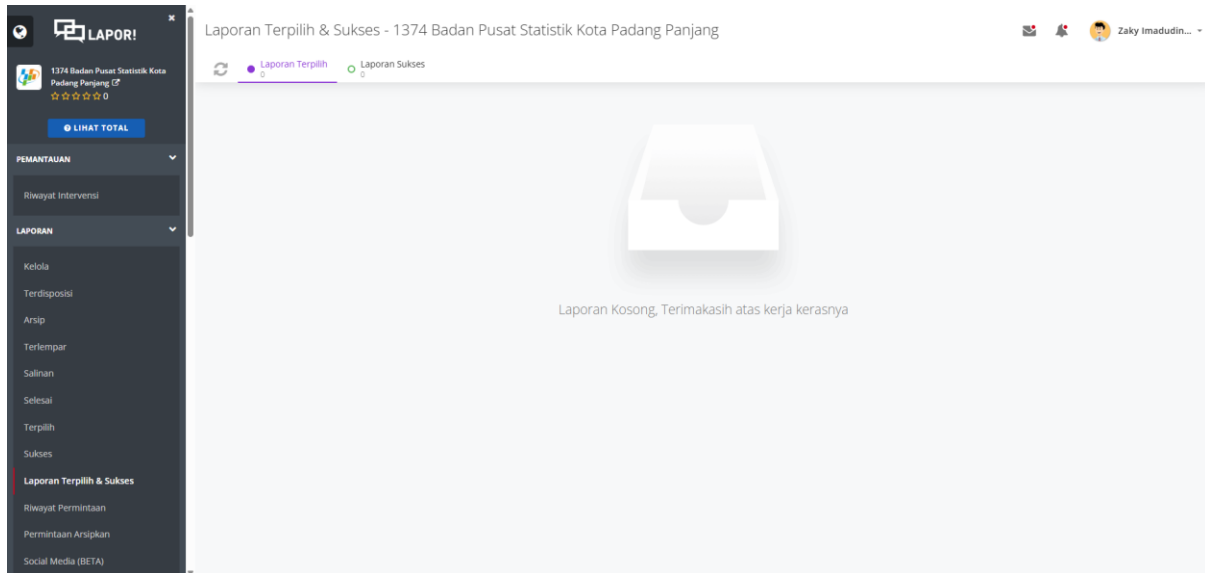


**Laporan untuk SP4N Lapor, di Bulan Oktober-Desember 2024 (Triwulan IV 2024)
terlihat masih nihil (0)**

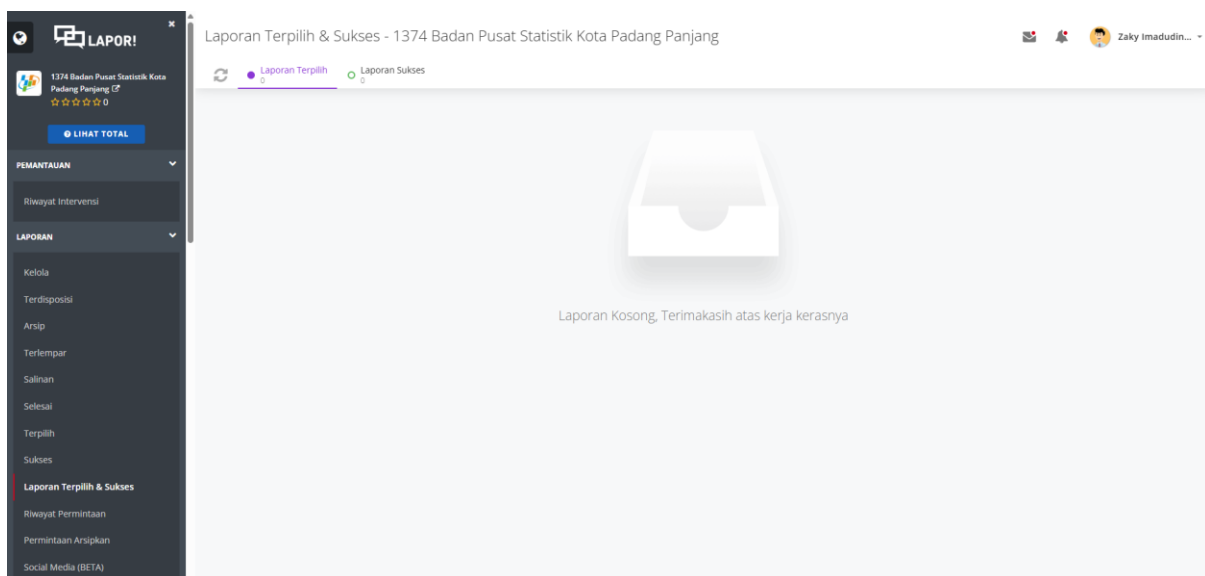


Laporan Terpilih dan Sukses selama Bulan Januari-Desember 2024 di dalam Aplikasi SP4N-LAPOR

Laporan Terpilih dan Sukses Januari-Maret 2024



Laporan Terpilih dan Sukses April-Juni 2024



Laporan Terpilih dan Sukses Juli-September 2024

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang CF

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

Laporan Terpilih & Sukses - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Laporan Terpilih

Laporan Sukses

Laporan Kosong. Terimakasih atas kerja kerasnya

Laporan Terpilih dan Sukses Oktober-Desember 2024

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang CF

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

Laporan Terpilih & Sukses - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Laporan Terpilih

Laporan Sukses

Laporan Kosong. Terimakasih atas kerja kerasnya

Laporan Form Manual

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang CF
☆☆☆☆0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

Buat Laporan Form Manual - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Judul Laporan *

Isi Laporan *

Sumber Laporan *
Android

UPLOAD LAMPIRAN (MAX 2MB)

Pelapor Baru? ☐

Pilih Pelapor *
Pilih Pelapor

Tindak Lanjut ☐

Laporan yang diundaklanjuti akan dinyatakan selesai dan terdisposisi ke diri sendiri

☐ Anonim ☐ Rahasia ☐ Prioritas

BUAT LAPORAN

Reporting

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang CF
☆☆☆☆0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

Reporting - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

TERDISPOSISI

Laporan yang Didisposisi

Periode Masuk -

Periode Terdisposisi -

Didisposisikan dari Ketik Instansi

Didisposisikan ke Ketik Instansi

Kategori -- pilih kategori --

Hitung Laporan Form Manual ☐

Area

Lokasi Pilih Lokasi

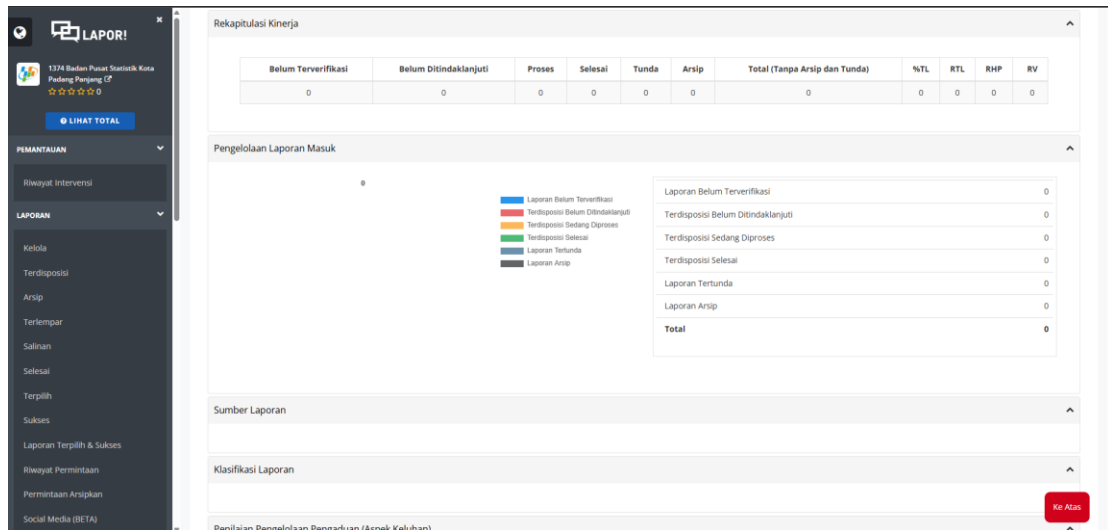
LIHAT GRAFIK

UNDUH EXCEL

Statistik Pengguna

a. Pemanfaatan Data

Statistik Pemanfaatan data dalam Statistik SP4N-LAPOR BPS Kota Padang Panjang bertotalkan 0 laporan terdisposisi



b. Pengelolaan Laporan

Pengelolaan Laporan untuk BPS Kota Padang Panjang bertotalkan 0 (nihil)

Statistik - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Instansi: 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Periode Laporan Masuk: 01/01/2024 - 12/31/2024

Hitung Laporan Form Manual: ☐

SUBMIT

Laju Verifikasi

Laju Tindak Lanjut

Riwayat Pengelolaan Laporan

c. Pengguna

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang CP

5.0

LINAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Seleksi

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

BUKTI LAPORAN

Form Manual

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 SPAN LAPOR! Reports (Jumlah Laporan ke SPAN LAPOR!)	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Website	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lapor Mobile App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Twitter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Others (Lainnya)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	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	0
	No more than 5 Days (Kurang dari 5 hari)	0	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	0
Total Disposition Report (Total Disposisi Laporan)	Total	0	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	0
	More than 5 Days (Lebih dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Laporan Diselesaikan	Total	0	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	0
	More than 5 Days (Lebih dari 5 hari)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah Pengguna		380820	278394	61361	41164	275971	22758	47757	23259	10505	662	27060
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

Riwayat Interfensi

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang CP

5.0

LINAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Seleksi

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

BUKTI LAPORAN

Form Manual

Riwayat Intervensi - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Tidak ada data

Laporan Terpilih dan Sukses

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang CP

5.0

LINAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Seleksi

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

BUKTI LAPORAN

Form Manual

Laporan Terpilih & Sukses - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Laporan Terpilih

Laporan Sukses

Tidak ada data

Laporan Kosong, Terimakasih atas kerja kerasnya

Laporan Sosial Media

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang 12

📊 📈 📉 📊 📈

Lihat Total

PENGANTARAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

BUAT LAPORAN

Form Manual

Laporan Sosial Media - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

Zaky Imadudin...

BAB V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari analisis data penanganan pengaduan di BPS Kota Padang Panjang melalui SP4N-LAPOR pada periode Januari-Desember tahun 2024, terlihat bahwa BPS Kota Padang Panjang belum menerima satu pun laporan melalui SP4N-LAPOR. Namun, dengan mulainya penerapan pengaduan melalui SP4N-LAPOR hal tersebut menunjukkan bahwa BPS Kota Padang Panjang beradaptasi terhadap teknologi digital dan preferensi masyarakat terhadap media komunikasi yang mudah diakses.

4.2. Hambatan dan Saran

Meskipun kinerja penanganan pengaduan sudah sangat baik, BPS Kota Padang Panjang perlu fokus pada peningkatan kompetensi admin UPP, terutama dalam hal inputasi laporan, 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 Kota Padang Panjang dalam melayani pengaduan public dapat terus terjaga dan ditingkatkan.