

Laporan Pengelolaan SP4N-LAPOR!
BPS Kota Padang Panjang

Triwulan 2
Tahun 2025

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
Zaky Imadudin Salam Admin Lapor BPS Kota Padang Panjang	zakyimad@bps.go.id

Tampilan di laman-LAPOR Lapor BPS Kota Padang Panjang



Laporan Terdisposisi selama Bulan April-Mei 2025 di dalam Aplikasi SP4N-LAPOR

Laporan Terdisposisi selama Bulan April-Mei 2025 sebanyak 9 Buah :

The screenshot displays the 'Laporan Terdisposisi' section of the SP4N-LAPOR application. The header indicates 'Laporan Terdisposisi - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'PENGANTARAN', 'LAPORAN', and 'BUAT LAPORAN'. The main content area shows a list of reports with columns for tracking ID, user, date, status, and actions. The reports are as follows:

Tracking ID	User	Date	Status	Report Title
#9105821	Risma Elvira	Kemarin, 17:12	Tutup Muka	Konsultasi Data terkait Pengkategorian Pendapatan
#9105811	Baznas Kota Padang Panjang	Kemarin, 17:10	Tutup Muka	Permintaan Data Data Tentang Kemiskinan
#9105811	Angel Ravensko Andreas	Kemarin, 17:08	Tutup Muka	Permintaan data produksi padi
#9105791	Putra Kumbara	Kemarin, 17:06	Tutup Muka	Permintaan Data Jumlah Penduduk kota Padang Panjang Tahun 2019 sampai 2024

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

Laporan Terpilih dan Sukses selama bulan April-Mei 2025 NIHIL :

The screenshot shows the 'Laporan Terpilih & Sukses' section of the SP4N-LAPOR application. The header indicates 'Laporan Terpilih & Sukses - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang'. The interface includes a sidebar with navigation options. The main content area displays a large white box with a magnifying glass icon and the text 'Laporan Kosong. Terimakasih atas kerja kerasnya', indicating that there are no reports for the selected period.

Laporan Form Manual

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)

BUAT LAPORAN

Form Manual

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 diindaklanjuti akan dinyatakan selesai dan terdisposisi ke diri sendiri

☐ Anonim ☐ Rahasia ☐ Prioritas

BUAT LAPORAN

Reporting

Laporan terdisposisi dari Instansi Lain NIHIL

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)

BUAT LAPORAN

Form Manual

Reporting - 1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang

TERDISPOSISI

Laporan yang Didisposisi

Periode Masuk

04/01/2025 - 05/31/2025

Periode Terdisposisi

04/01/2025 - 05/31/2025

Didisposisikan dari

Ketik Instansi

Didisposisikan ke

Ketik Instansi

Kategori

Permintaan Konsultasi

Hitung Laporan Form Manual

☒

Area

Lokasi

Pilih Lokasi

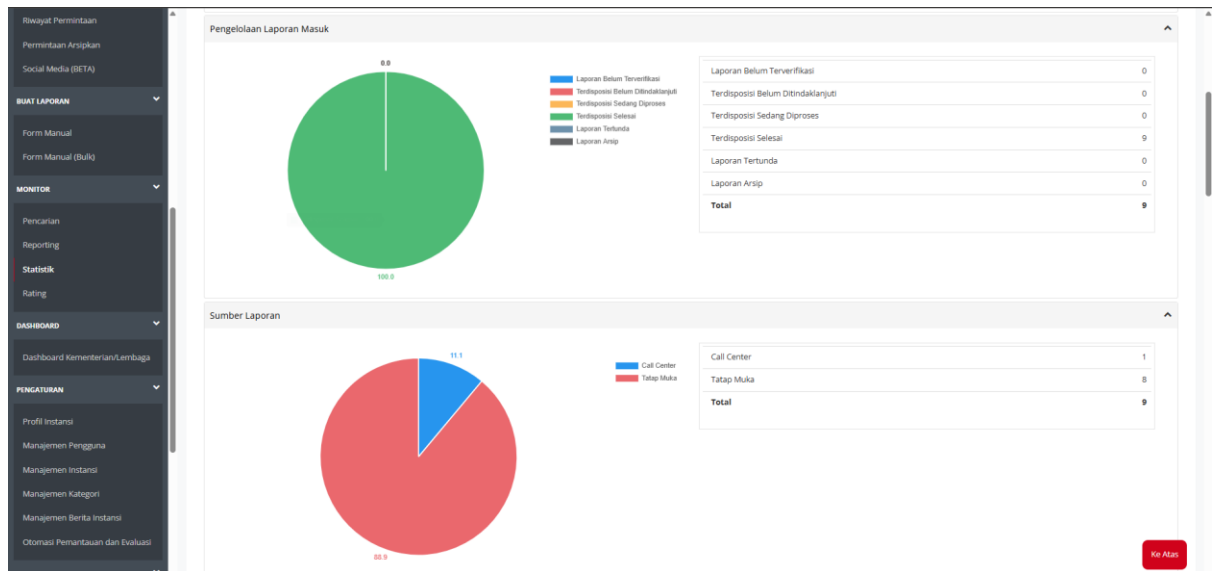
LIHAT GRAFIK

UNDUH EXCEL

Statistik Pengguna

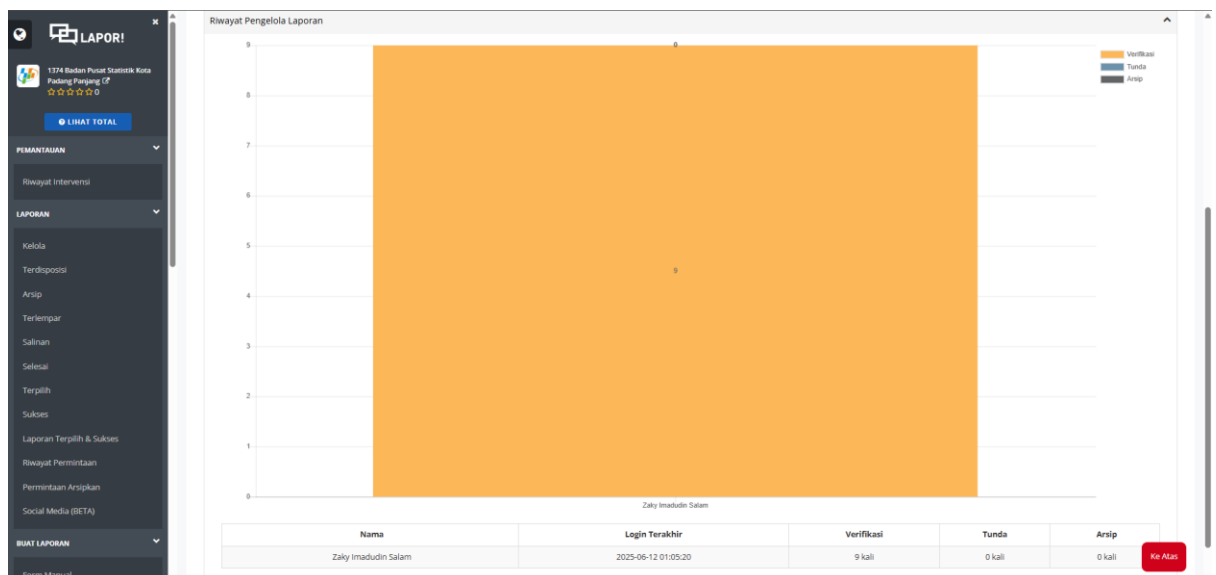
a. Pemanfaatan Data

Statistik Pemanfaatan data dalam Statistik SP4N-LAPOR BPS Kota Padang Panjang bertotalkan 9 laporan terdisposisi, dengan 8 Laporan melalui tatap muka, dan 1 laporan melalui media online.



b. Pengelolaan Laporan

Pengelolaan Laporan untuk BPS Kota Padang Panjang bertotalkan 9 buah



c. Pengguna

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Antrian

Social Media (BETA)

BUAT LAPORAN

Form Manual

Form Manual (Bulk)

MONITOR

Pencarian

Reporting

Statistik

Rating

DASHBOARD

Dashboard Kementerian/Lembaga

PENGATURAN

Profil Instansi

Manajemen Pengguna

Laporan Pengguna LAPOR!

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 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		46112	34253	7151	4708	34070		3246	5454	2401	878	63	2146
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

LINAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Antri

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Antrian

Social Media (BETA)

BUAT 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

LINAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Antri

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Antrian

Social Media (BETA)

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

Laporan Terpilih 0

Laporan Sukses 0

Laporan Kosong, Terimakasih atas kerjasnya

Laporan Sosial Media

LAPOR!

1374 Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang 12

📊 📈 📉 📊 📈

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

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 Triwulan 2 (April-Mei) tahun 2025, terlihat bahwa BPS Kota Padang Panjang sudah menerima sebanyak 9 buah laporan melalui SP4N-LAPOR. Pelaporan dilakukan melalui form manual dikarenakan merupakan Kegiatan Konsultasi atau Permintaan data. 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.