



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI MALUKU**



LAPOR!

REPUBLIK INDONESIA

Laporan

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

di Lingkungan Badan Pusat Statistik
Provinsi Maluku

maluku.bps.go.id

Laporan
Nomor 077/81 Tahun 2024
tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku

Semester II Tahun 2024

Tim Pengelola
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku

31 Desember 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 Provinsi Maluku 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 Provinsi Maluku, 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 Provinsi Maluku.

Ambon, 31 Desember 2024

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

Johnny Tuhumury

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	8
BAB III PENANGANAN LAPORAN	10
3.1. Jumlah Laporan	10
3.2. Penanganan Pengaduan	10
BAB V PENUTUP	11
4.1. Kesimpulan	11
4.2. Hambatan dan Saran	11
LAMPIRAN	12

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 Provinsi Maluku 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 Maluku dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Provinsi Maluku 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 Maluku 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 Provinsi Maluku 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 Maluku.

1.3. Ruang Lingkup

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

2.1. Sosialisasi melalui Media Sosial

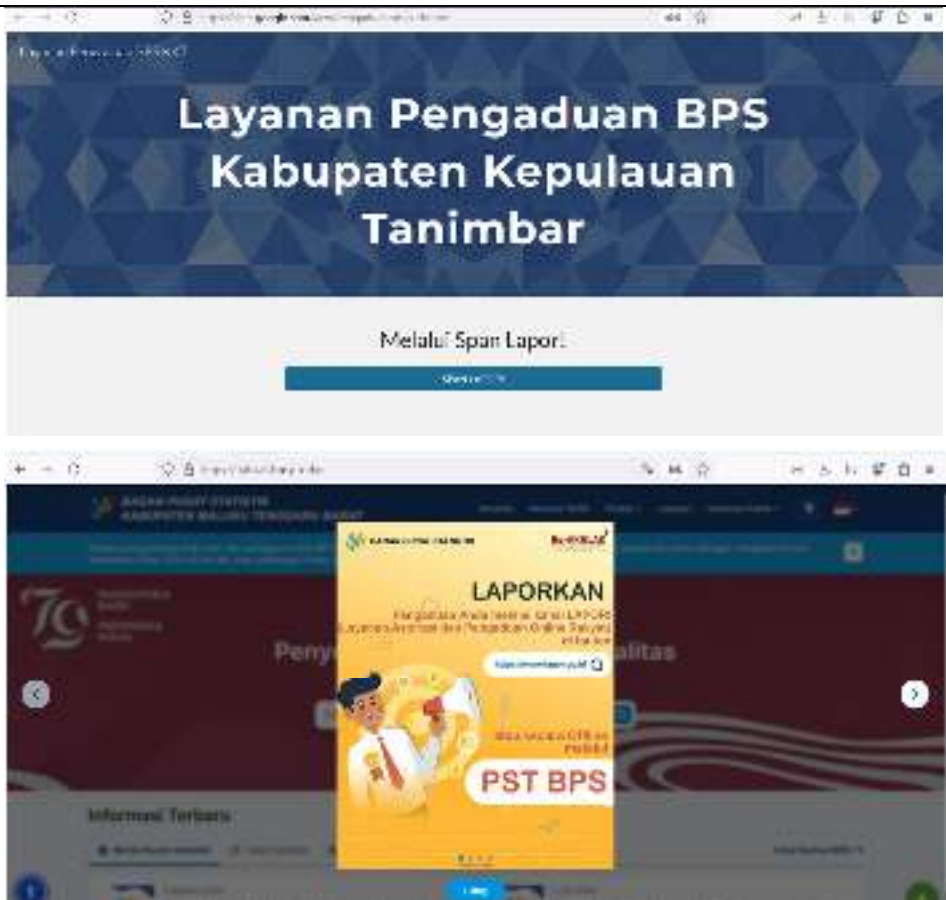
BPS Provinsi Maluku telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui akun resmi Instagram BPS dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya partisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan platform media sosial ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses konten-konten informatif yang menjelaskan secara rinci tentang tata cara penyampaian pengaduan, sehingga mampu menjangkau audiens yang lebih luas, terutama dari kalangan pengguna aktif media sosial. Harapannya, semakin banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan dan manfaat dari aplikasi LAPOR!, serta terdorong untuk menggunakan platform tersebut dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran mereka terkait dengan berbagai aspek pelayanan publik yang mereka terima, sehingga turut berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan publik di Badan Pusat Statistik.



Gambar 1. Sosialisasi SP4N Lapor! (lapor.go.id) melalui website BPS Provinsi Maluku

Selain itu, setiap BPS kabupaten/kota di Provinsi Maluku juga telah melaksanakan sosialisasi SP4N-Lapor! melalui website masing-masing satuan kerja. Beberapa satuan kerja juga memiliki system pelaporan pengaduan sendiri yang telah berjalan.

Tabel 1 Media Publisitas SP4N Lapor! Kabupaten/Kota di Provinsi Maluku

No	BPS Kabupaten/Kota	Bukti Sosialisasi dan
1	Kepulauan Tanimbar	
2	Maluku Tenggara	

		
3	Maluku Tengah	

4	Buru	 
5	Kepulauan Aru	

6	Seram Bagian Barat	
7	Seram Bagian Timur	
8	Maluku Barat Daya	

9	Buru Selatan	
10	Ambon	
11	Tual	

2.2. Sosialisasi pada Pelayanan Statistik Terpadu

BPS Provinsi Maluku 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 Provinsi Maluku. Dengan integrasi SP4N-LAPOR, BPS 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 2. Sosialisasi SP4N Lapor! (lapor.go.id) melalui website PPID BPS Provinsi Maluku

BAB III

PENANGANAN LAPORAN

3.1. Jumlah Laporan

Pada semester II Tahun 2024 untuk BPS Provinsi Maluku tidak ada laporan yang masuk baik melalui media sosial maupun melalui media website lapor.go.id. Meskipun begitu, BPS Provinsi Maluku dan BPS kabupaten/kota seprovinsi Maluku tetap melakukan sosialisasi terkait media pelaporan SP4N-Lapor melalui berbagai media.

3.2. Penanganan Pengaduan

Selama periode 1 Juli hingga 31 Desember 2024 tidak terdapat laporan pengaduan untuk BPS Provinsi Maluku. Ini mencerminkan kinerja yang sangat baik, dan mengindikasikan bahwa BPS Provinsi Maluku mampu menjaga kualitas, profesionalisme serta menaati SOP yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga memberikan bukti bahwa sistem penanganan laporan yang diterapkan melalui SP4N-LAPOR berjalan dengan baik, walaupun belum terlalu banyak laporan yang masuk dari publik, namun BPS Provinsi Maluku memastikan bahwa setiap laporan mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang layak dalam jangka waktu yang sesuai.

BAB V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari analisis data penanganan laporan di BPS Provinsi Maluku melalui SP4N-LAPOR pada semester II Tahun 2024, terlihat bahwa BPS Provinsi Maluku telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan tidak adanya laporan yang masuk. Selain itu, penggunaan media komunikasi seperti media sosial menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, menandakan adaptasi BPS 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 perlu fokus pada peningkatan kompetensi admin UPP, terutama dalam hal inputasi laporan, untuk memastikan distribusi pengaduan yang lebih merata. 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 di seluruh wilayah, sehingga kinerja BPS dalam melayani pengaduan publik dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

LAMPIRAN

Tabel 2.
Jumlah Pengaduan Berdasarkan Satuan Kerja di
Provinsi Maluku Semester II 2024

No.	Satuan Kerja BPS di Provinsi Maluku	Jumlah Pengaduan
(1)	(2)	(3)
1.	BPS Kab. Kep. Tanimbar	0
2.	BPS Kab. Maluku Tenggara	0
3.	BPS Kab. Maluku Tengah	0
4.	BPS Kab. Buru	0
5.	BPS Kab. Kep. Aru	0
6.	BPS Kab. Seram Bagian Barat	0
7.	BPS Kab. Seram Bagian Timur	0
8.	BPS Kab. Maluku Barat Daya	0
9.	BPS Kab. Buru Selatan	0
10.	BPS Kota Ambon	0
11.	BPS Kota Tual	0
12.	BPS Provinsi Maluku	0
Total Pengaduan		0

Tabel 3.
Jumlah Laporan Masuk pada Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Status Penanganan
Di BPS Provinsi Maluku Periode Semester II Tahun 2024

No.	Satuan Kerja BPS di Provinsi Maluku	Laporan Masuk	Status Penanganan			Persentase Laporan Selesai
			Belum Ditindaklanjuti	Sedang Diproses	Sudah Selesai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	BPS Kab. Kep. Tanimbar	0	-	-	-	-
2.	BPS Kab. Maluku Tenggara	0	-	-	-	-
3.	BPS Kab. Maluku Tengah	0	-	-	-	-
4.	BPS Kab. Buru	0	-	-	-	-
5.	BPS Kab. Kep. Aru	0	-	-	-	-
6.	BPS Kab. Seram Bagian Barat	0	-	-	-	-
7.	BPS Kab. Seram Bagian Timur	0	-	-	-	-
8.	BPS Kab. Maluku Barat Daya	0	-	-	-	-
9.	BPS Kab. Buru Selatan	0	-	-	-	-
10.	BPS Kota Ambon	0	-	-	-	-
11.	BPS Kota Tual	0	-	-	-	-
12.	BPS Provinsi Maluku	0	-	-	-	-
Total Pengaduan		0	-	-	-	-

DATA MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI MALUKU**