



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR 0306002/19/ KPG TAHUN 2025**

TENTANG

**TIM ADMIN PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) ONLINE DAN PETUGAS PELAYANAN
PENGADUAN OFFLINE DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kepatuhan standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dipandang perlu untuk menetapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diperlukan Tim Admin Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Online Dan Petugas Pelayanan Pengaduan Offline di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; dan
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang tim admin pengelola sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional – layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) online dan petugas pelayanan pengaduan offline di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 4);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1585);
10. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik Provinsi dan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 429); dan

11. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 427 tahun 2024 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TENTANG TIM ADMIN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) ONLINE DAN PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN OFFLINE DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KESATU : Menetapkan Tim Admin Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Online Dan Petugas Pelayanan Pengaduan Offline di Lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang selanjutnya disebut Tim Pengelola sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU memiliki tugas sebagaimana tercantum pada Lampiran II Keputusan ini.

KETIGA : Pembiayaan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 6 Maret 2025

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,


TOTO HARYANTO SILITONGA

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
 STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
 BELITUNG
 NOMOR 0306002/19/ KPG TAHUN 2025
 TENTANG
 TIM ADMIN SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-
 LAPOR) ONLINE DAN PETUGAS
 PELAYANAN PENGADUAN OFFLINE BADAN
 PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN
 BANGKA BELITUNG

SUSUNAN KEANGGOTAAN

TIM ADMIN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-
 LAPOR) ONLINE DAN PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN OFFLINE
 BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

No	Kedudukan dalam Tim	Nama
(1)	(2)	(3)
I.	Pengarah	: Toto Haryanto Silitonga, S.Si., M.Eng
II.	Ketua	: Ahmad Thamrin, Ir.
III.	Admin SP4N-LAPOR (<i>online</i>) di Lingkungan BPS Provinsi	: 1. Siti Meutia Aisyah, S.Si 2. Sari Sisilianingsih, SST, M.Kom. 3. Siti Ashhabul Jannah, SST 4. Ratnasari, SST
IV.	Petugas Pelayanan Pengaduan <i>Offline</i> di Lingkungan BPS Provinsi	: 1. M. Hendy Saputra, SST 2. Syahrul Toha Saputra, S.Tr.Stat 3. Naufal Asykarulloh, SST 4. Yuda Bagus Rachmatulloh, SST, M.E. 5. Listia Nugraheni, S.Si. 6. Laravita Prihastina Julianti, S.Si, M.M
V.	Admin SPAN-LAPOR (<i>online</i>) dan Petugas Pelayanan Pengaduan <i>Offline</i> di Lingkungan BPS Kabupaten/Kota	
	1. BPS Kabupaten Bangka	
	Ketua	: Ir. Rizanal Mahmudin
	Anggota	: 1. Fahrudin, S.Sos 2. Yosefpriyanto, S.Tr.Stat., S.E.
	2. BPS Kabupaten Belitung	
	Ketua	: Baiq Kurniawati, SST, M.Ak

No	Kedudukan dalam Tim	Nama
(1)	(2)	(3)
	Anggota	: 1. Muhammad Syafiudin, SST, M.S.E 2. Kunthi Arsih, S.E
3.	BPS Kabupaten Bangka Barat	
	Ketua	: I Ketut Mertayasa, SST
	Anggota	: 1. Haris Zirtana, SST, M.Sc. 2. Muhammad Raqi Tama, S.Tr.Stat.
4.	BPS Kabupaten Bangka Tengah	
	Ketua	: Budi Siswandi, S.ST., M.P
	Anggota	: 1. Udur Basaria Pakpahan, S.E. : 2. Indra Saputra, S.Tr.Stat.
5.	BPS Kabupaten Bangka Selatan	
	Ketua	: Agung Rachmadi Rachmadi, S.E
	Anggota	: 1. Imam Hidayat, SST, M.Si : 2. Raka Suryadi, A.Md.Stat
6.	BPS Kabupaten Belitung Timur	
	Ketua	: Dwi Widiyanto, S.Si
	Anggota	: 1. Syahroni, SST : 2. Yudhistira, S.Tr.Stat.
7.	BPS Kota Pangkalpinang	
	Ketua	: Dewi Savitri, SST, M.Si.
	Anggota	: 1. Robi Pranajaya, S.Si, M.A.P : 2. Fina Martaliana, SST

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



TOTO HARYANTO SILITONGA

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT
 STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
 BELITUNG
 NOMOR 0306002/19/ KPG TAHUN 2025
 TENTANG
 TIM ADMIN SISTEM PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN
 PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-
 LAPOR) ONLINE DAN PETUGAS
 PELAYANAN PENGADUAN OFFLINE BADAN
 PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN
 BANGKA BELITUNG

URAIAN TUGAS

TIM ADMIN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-
 LAPOR) ONLINE DAN PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN OFFLINE
 BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

No	Uraian
(1)	(2)
I.	Pengarah BPS Provinsi
	a. Memberikan arahan atas prosedur penanganan dan berbagai persoalan yang terkait pelaksanaan penanganan pengaduan;
II.	Ketua Tim BPS Provinsi
	a. Mengkoordinasikan penyampaian keluhan, pengaduan, saran, dan masukan kepada admin SP4N-LAPOR online dan petugas pelayanan pengaduan offline di lingkungan BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
	b. Menindaklanjuti keluhan dan/atau pengaduan dengan cepat yang disampaikan;
	c. Melaporkan hasil pemeriksaan kepada pejabat yang berwenang.
III	Admin SP4N-LAPOR BPS Provinsi
	a. Membantu ketua tim memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima dalam Aplikasi LAPOR! sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
	b. Membantu ketua tim memantau penyelesaian tindak lanjut pengaduan pada Aplikasi LAPOR! sesuai dengan tanggung jawab;
	c. Membantu ketua tim menginput pengelolaan pengaduan yang dikelola unit penyelenggara pelayanan ke dalam Aplikasi LAPOR!;
	d. Membantu ketua tim menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan atas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada aplikasi LAPOR! di lingkungan BPS Provinsi;

No	Uraian
(1)	(2)
	e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh ketua tim terkait pengelolaan atas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
IV.	Petugas Pelayanan Pengaduan <i>offline</i> BPS Provinsi
	a. Melakukan identifikasi dan pengumpulan data serta informasi, serta melakukan pemeriksaan terkait kebenaran aduan;
	b. Menyusun rencana pemeriksaan terkait dengan para pihak yang akan diperiksa untuk diminta keterangan, serta menyusun daftar pertanyaan;
	c. Melakukan pemeriksaan dan mengolah, menata dan menyimpan dokumen, data, dan/atau informasi yang diperoleh dari seluruh unit kerja terkait dengan pengaduan;
	d. Menyusun hasil laporan pemeriksaan dengan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada ketua tim;
	e. Memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada pelapor;
	f. Melakukan pengarsipan dokumen pengaduan;
	g. Membantu ketua tim dan admin SP4N-LAPOR dalam menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan atas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada aplikasi LAPOR! di lingkungan BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
V.	Ketua Tim BPS Kabupaten/Kota
	a. Memberikan arahan atas prosedur penanganan dan berbagai persoalan yang terkait pelaksanaan penanganan pengaduan pada satker terkait;
	b. Mengkoordinasikan penyampaian keluhan, pengaduan, saran, dan masukan kepada admin SP4N-LAPOR online dan petugas pelayanan pengaduan offline di lingkungan BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
	c. Melaporkan hasil pemeriksaan kepada pejabat yang berwenang.
VI.	Anggota Tim BPS Kabupaten/Kota
	a. Membantu ketua tim memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima dalam Aplikasi LAPOR! sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
	b. Membantu ketua tim memantau penyelesaian tindak lanjut pengaduan pada Aplikasi LAPOR! sesuai dengan tanggung jawab;
	c. Membantu ketua tim menginput pengelolaan pengaduan yang dikelola unit penyelenggara pelayanan ke dalam Aplikasi LAPOR!;

No	Uraian
(1)	(2)
	<p>d. Membantu ketua tim menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan atas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada aplikasi LAPOR! di lingkungan BPS Provinsi;</p> <p>e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh ketua tim terkait pengelolaan atas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>f. Melakukan identifikasi dan pengumpulan data serta informasi, serta melakukan pemeriksaan terkait kebenaran aduan;</p> <p>g. Menyusun rencana pemeriksaan terkait dengan para pihak yang akan diperiksa untuk diminta keterangan, serta menyusun daftar pertanyaan;</p> <p>h. Melakukan pemeriksaan dan mengolah, menata dan menyimpan dokumen, data, dan/atau informasi yang diperoleh dari seluruh unit kerja terkait dengan pengaduan;</p> <p>i. Menyusun hasil laporan pemeriksaan dengan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada ketua tim;</p> <p>j. Memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada pelapor;</p> <p>k. Melakukan pengarsipan dokumen pengaduan;</p> <p>l. Membantu ketua tim dan admin SP4N-LAPOR dalam menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan atas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada aplikasi LAPOR! di lingkungan BPS Provinsi;</p> <p>m. Melakukan identifikasi dan pengumpulan data serta informasi, serta melakukan pemeriksaan terkait kebenaran aduan;</p>

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



Toto Haryanto Silitonga

TOTO HARYANTO SILITONGA