



**BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH**

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 11 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE*  
DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI PENGADUAN  
PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang cepat dan efisien guna membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, perlu dibentuk Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan sudah terintegrasi dengan lapor.go.id (Sp4n Lapor);
- 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 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 139);
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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Badan Pusat Statistik di Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Badan Pusat Statistik di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 108);
10. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107);
11. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 87 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Statistika STIS (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1522);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI PENGADUAN PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVISI JAWA TENGAH.
- KESATU : Menetapkan susunan keanggotaan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan sudah terintegrasi dengan lapor.go.id (Sp4n Lapor); 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.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang  
Pada tanggal : 21 Februari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI JAWA TENGAH



DADANG HARDIWAN

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT  
STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 11 TANGGAL 21 FEBRUARI 2024

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE*  
DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI PENGADUAN  
PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

No	Kedudukan Dalam Tim	Jabatan
(1)	(2)	(3)
I	Pengarah	Dr. Dadang Hardiwan, S.Si, M.Si
II	Penanggung Jawab	Sumbodo Aji Cahyono, S.ST, M.A
III	Sekretariat	
	A. Ketua	Medha Wardhany, S.ST, M.Si
	B. Admin	Yuli Purwitasari SST
	C. Anggota	Septyaji Bangun Anargi S.Si

Ditetapkan di : Semarang  
Pada tanggal : 21 Februari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI JAWA TENGAH



DADANG HARDIWAN

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT  
STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 11 TANGGAL 21 FEBRUARI 2024

URAIAN TUGAS TIM PENGELOLA SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE*  
DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI PENGADUAN  
PADA BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TENGAH

- I. Pengarah
  - a. memberikan arahan kepada Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan baik internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan sudah terintegrasi dengan lapor.go.id (Sp4n Lapor); dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi pengelolaan terhadap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4)-PENGADUAN pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- II. Penanggung Jawab
  - a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelolaan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah dan maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala atas kinerja Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis *Online* dengan Menggunakan Aplikasi Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor); dan
  - c. melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) kepada Pengarah secara berkala dan sewaktu-waktu.
- III. Sekretariat
  - a. Ketua
    1. menyiapkan administrasi terkait pelaksanaan penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;
    2. memeriksa dan menganalisis pengaduan yang diterima dari admin;
    3. melakukan tindak lanjut atas pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS,

telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;

4. menanggapi pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) yang disampaikan Admin;
5. melakukan klarifikasi dan analisis terhadap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* kepada pihak-pihak terkait dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
6. memonitor dan mengarsipkan setiap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* beserta tindaklanjutnya;
7. menyediakan media promosi terhadap penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder*;
8. merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor); dan
9. menyusun dan menyampaikan Pengaduan secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) kepada Penanggungjawab.

b. Admin

1. merencanakan, mengorganisir, dan melakukan kontrol atas pelaksanaan pengelolaan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
2. menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, aplikasi PENGADUAN, surat, dan pengaduan langsung;
3. melakukan koordinasi dengan seluruh anggota Sekretariat terkait pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan;
4. melakukan koordinasi dengan Penanggung Jawab jika terdapat unsur pengaduan yang mengindikasikan terjadinya pelanggaran, penyimpangan, dan penyalahgunaan wewenang oleh ASN BPS;

5. melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
6. menyampaikan laporan pengelolaan atas Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) secara berkala kepada Ketua Sekretariat.

c. Anggota

1. membantu Ketua Sekretariat dalam menyiapkan administrasi terkait pelaksanaan penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;
2. membantu Ketua Sekretariat dalam memeriksa dan menganalisis pengaduan yang diterima dari admin;
3. membantu Ketua Sekretariat dalam menindaklanjuti atas pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* yang disampaikan melalui website BPS, telepon/sms/whatsapp, Aplikasi Pengaduan, media sosial, surat, dan pengaduan langsung;
4. membantu Ketua Sekretariat dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4)-PENGADUAN pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa yang disampaikan Admin;
5. membantu Ketua Sekretariat dalam melakukan klarifikasi dan analisis terhadap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* kepada pihak-pihak terkait dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor);
6. membantu Ketua Sekretariat dalam memonitor dan mengarsipkan setiap pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* beserta tindaklanjutnya;
7. membantu Ketua Sekretariat dalam menyediakan media promosi penanganan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder*;
8. membantu Ketua Sekretariat dalam merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor); dan

9. membantu Ketua Sekretariat dalam menyusun dan menyampaikan laporan secara berkala terhadap pengelolaan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan *stakeholder* dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Internal (media sosial, webapps pengaduan jateng, pengaduan.bps.go.id) pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah maupun pada lapor.go.id (Sp4n Lapor) kepada Penanggungjawab.

Ditetapkan di : Semarang  
Pada tanggal : 21 Februari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI JAWA TENGAH



DADANG HARDIWAN