



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Jalan Boulevard No. 1, Kendari 93231 Telp. (0401) 3135363 – 3121751; Fax. (0401) 3122355,
Homepage: <http://sultra.bps.go.id> E-mail: bps7400@bps.go.id

LAPORAN TIM PENGENDALIAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLE BLOWING SYSTEM BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2025

1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan dari masyarakat/internal yang digunakan (kotak saran, *Facebook*, *Instagram*, *Email*, portal Pengaduan Masyarakat dan *Wishtle Blowing System* yaitu <https://sultradata.com/pengaduan/>, portal pengaduan layanan umum/IT yaitu <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>, ataupun berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Sulawesi Tenggara disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan dari masyarakat/internal selama tahun 2025 sebagai berikut:

No.	Periode	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sarana Pengaduan						
		Langsung	Email	Telp/SMS/ WA	Kotak Saran	SPAN Lapor	Simadu	Lainnya
1.	Januari	0	0	0	0	3	0	0
2.	Februari	0	0	0	0	3	0	0
3.	Maret	0	0	0	0	3	0	0
4.	April	0	0	0	0	4	0	0
5.	Mei	1	0	0	0	6	0	0
6.	Juni	0	0	0	0	3	0	0
7.	Juli	0	0	0	0	6	0	0
8.	Agustus	0	0	0	0	9	0	0
9.	September	0	0	0	0	18	0	0
10.	Oktober	0	0	0	0	43	0	0
11.	November	0	0	0	0	36	0	0
12.	Desember	0	0	0	0	28	0	0
Total		1	0	0	0	162	0	0

Jenis pengaduan terdiri dari fraud, kepegawaian, layanan statistik, dan layanan umum. Berdasarkan jenis pengaduan, rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan dari masyarakat/internal selama tahun 2025 sebagai berikut :

No.	Periode	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Pengaduan			
		Fraud	Kepegawaian	Layanan Statistik	Pelayanan Umum
1.	Januari	0	0	3	0
2.	Februari	0	0	3	0
3.	Maret	0	0	3	0
4.	April	0	0	3	1
5.	Mei	1	0	6	0
6.	Juni	0	0	3	0
7.	Juli	0	0	6	0
8.	Agustus	0	0	9	0
9.	September	0	0	18	0
10.	Oktober	0	0	43	0
11.	November	0	0	36	0
12.	Desember	0	0	28	0
Total		1	0	161	1

2. Tindak Lanjut Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan dari masyarakat/internal yang digunakan (kotak saran, *Facebook*, *Instagram*, *Email*, portal Pengaduan Masyarakat dan *Wishtle Blowing System* yaitu <https://sultradata.com/pengaduan/>, portal pengaduan layanan umum/IT yaitu <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>, ataupun berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Sulawesi Tenggara disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan dari masyarakat/internal yang telah ditindaklanjuti sebagai berikut:

No.	Periode	Total Pengaduan	Jumlah Penanganan
1	Januari	3	3
2	Februari	3	3

No.	Periode	Total Pengaduan	Jumlah Penanganan
3	Maret	3	3
4	April	4	4
5	Mei	7	7
6	Juni	4	4
7	Juli	6	6
8	Agustus	9	9
9	September	18	18
10	Oktober	43	43
11	November	36	36
12	Desember	28	28
Total		163	163

Penanganan Pengaduan melalui SPAN LAPOR :

Mislina 30 Apr, 15:38 • Ditutup oleh Sistem
 16 Jun, 01:31
 * Belum dinlar petpor

7400 Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara
Parkiran Motor
 Parkiran motor tidak teratur sehingga sulit menyimpan dan mengambil motor

Badan Pusat Statistik
 Laporan didisposisikan ke 7400 Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara oleh Badan Pusat Statistik
 28 Mei, 08:04

7400 Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara
 16 Jun, 01:31
 Terima kasih atas perhatian dan kepedulian Saudara terhadap kenyamanan lingkungan di sekitar area parkir. Menindaklanjuti laporan yang disampaikan melalui SPAN Laporan terkait penataan parkir motor yang kurang teratur dan menyulitkan tamu dalam menyimpan maupun mengambil kendaraan, kami telah melakukan langkah-langkah tindak lanjut.

Kami telah menginstruksikan petugas keamanan (Satpam) untuk secara aktif menertibkan area parkir, termasuk mengarahkan penempatan kendaraan bermotor agar lebih rapi dan teratur. Selain itu, petugas keamanan juga diminta untuk bersikap proaktif dalam membantu tamu yang memerlukan bantuan saat memarkir atau mengambil kendaraan, guna memastikan kenyamanan dan kelancaran akses bagi semua pihak.

Kami sangat menghargai masukan yang diberikan dan terus berkomitmen untuk menciptakan lingkungan layanan yang lebih tertib, aman, dan nyaman. Apabila masih terdapat kendala di lapangan, kami terbuka untuk menerima saran lebih lanjut demi perbaikan yang berkelanjutan.

Ubah Hapus

Penanganan Pengaduan Langsung :



Trx Id	Swifter	Beneficiary	Remark	Email	Amount	Charge Type	Credit Amount	Status
20150-612	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BPO SULAWESI TENGGARA 2010201000330 RUSMAN	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-613	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK 1620004544163 ANDI ASNAR	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-614	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BPO SULAWESI TENGGARA 00102011940841 MURDIANA HASAN	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-615	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BPO SULAWESI TENGGARA 16070010007819 YANI	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-616	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BPO SULAWESI TENGGARA 8850010945286 ANTONIUS DANARTHO WITJAKSONO	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-617	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BPO SULAWESI TENGGARA 00202019840556 VERONIKA KASY	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-618	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BPO SULAWESI TENGGARA 89102011744491 SILA TIKU	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-619	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) 1622820284 ADYANTO HALYAWAN	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed
20150-620	6520-74-290681-00-0 (BPG 060 BPS PROVINSI SULAWESI TENGGARA)	PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK 1520006001016 ANDI ASNAWATI ACHMAD	Translok PSS 2025	-	170,000.00 IDR	BEN	167,500.00 IDR	Succeed

3. Inovasi Dalam Pengaduan

Dalam upaya meningkatkan transparansi dan partisipasi publik, BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menghadirkan inovasi pengaduan masyarakat melalui platform <https://sultradata.com/pengaduan/>. Platform ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terkait berbagai layanan publik di wilayah Sulawesi Tenggara. Fitur utama dari sistem pengaduan ini meliputi:

- Kemudahan Akses: Masyarakat dapat mengakses platform secara daring kapan saja dan di mana saja.
- Transparansi dan Akuntabilitas: Semua pengaduan tercatat secara sistematis dan dapat ditindaklanjuti oleh pihak terkait.
- Respons Cepat: Dengan sistem berbasis teknologi, pengaduan dapat segera ditindaklanjuti oleh instansi yang berwenang.

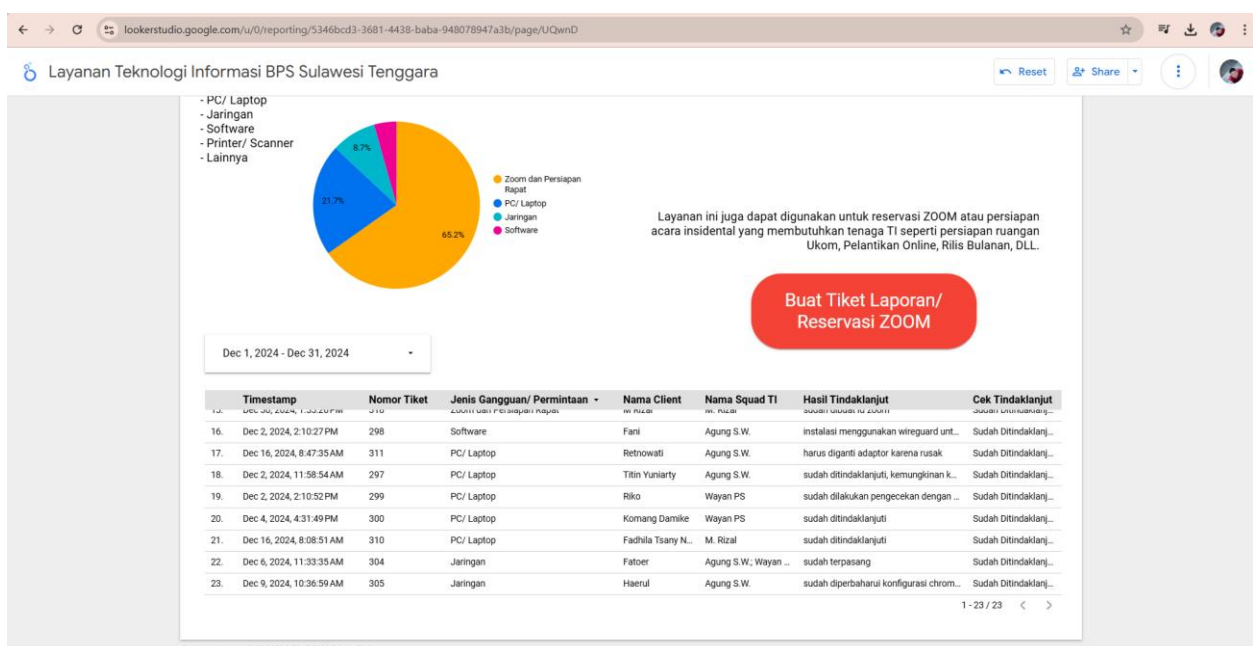
Selain menyediakan layanan pengaduan untuk eksternal, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di lingkungan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, telah dikembangkan sistem pengaduan layanan TI yang dapat diakses melalui <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>. Sistem ini dirancang khusus untuk membantu pegawai dalam mengatasi kendala terkait layanan TI, seperti gangguan sistem, masalah jaringan, atau kebutuhan dukungan teknis lainnya.

Beberapa fitur utama dari layanan pengaduan TI ini antara lain:

- Sistem Pengaduan Terpadu: Memungkinkan pegawai BPS untuk mengajukan laporan masalah TI dengan mudah dan cepat.
- Pelacakan Pengaduan: Setiap laporan memiliki nomor tiket yang dapat digunakan untuk memantau status penyelesaiannya.
- Dukungan Teknis Cepat: Tim IT dapat segera menanggapi dan menangani setiap kendala yang dilaporkan.

- Dokumentasi dan Analisis Masalah: Semua laporan tercatat untuk keperluan evaluasi dan perbaikan sistem ke depan.

Dengan adanya sistem ini, proses penanganan permasalahan TI di lingkungan BPS Provinsi Sulawesi Tenggara menjadi lebih efektif, efisien, dan terstruktur, sehingga mendukung kelancaran operasional instansi dalam menjalankan tugasnya. Selama tahun 2025, tercatat sebanyak 247 pengaduan internal terkait layanan TI dan telah ditindaklanjuti seluruhnya oleh tim pengelolaan teknologi informasi BPS Sulawesi Tenggara.



Gambar 2. Tampilan Layanan Teknologi Informasi BPS Provinsi Sulawesi Tenggara

4. Analisis

- Sebagian besar pengaduan yang diajukan terkait sarana dan prasarana kantor.
- Waktu respons relatif cepat (5 hari kerja), namun perlu ditingkatkan untuk kasus yang lebih kompleks.
- Perlu peningkatan kapasitas petugas pelayanan, khususnya dalam hal komunikasi publik.

5. Kendala dan Solusi Dalam Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari media pengumpulan laporan pengaduan dari masyarakat/internal yang digunakan (kotak saran, Facebook, Instagram, *Email*, portal pengaduan masyarakat dan *whistle blowing system* yaitu <https://sultradata.com/pengaduan/>, portal pengaduan layanan umum/IT yaitu <https://sultradata.com/project/layanan-ti/>, SPAN LAPOR yaitu <https://lapor.go.id> ataupun berkunjung langsung ke Kantor BPS Provinsi Sulawesi Tenggara) disusunlah rekapitulasi monitoring hasil penanganan pengaduan dari masyarakat/internal yang telah ditindaklanjuti dengan rincian kendala dan solusi sebagai berikut:

No.	Periode	Total Pengaduan	Kendala	Solusi
1	Januari	3	0	0
2	Februari	3	0	0
3	Maret	3	0	0
4	April	4	1	1
5	Mei	7	0	0
6	Juni	4	0	0
7	Juli	6	0	0
8	Agustus	9	0	0
9	September	18	0	0
10	Oktober	43	0	0
11	November	36	0	0
12	Desember	28	0	0
Total		163	1	1

Selama tahun 2025 terdapat dua pengaduan yang masuk yaitu melalui pengaduan langsung ke tim pengaduan dan melalui SPAN LAPOR. Pengaduan langsung terkait pembayaran biaya transport kegiatan Pembinaan Statistik Sektoral (PSS) telah ditindaklanjuti dalam waktu satu hari tanpa kendala. Pengaduan yang disampaikan melalui SPAN LAPOR terkait pengaturan parkir motor. Penanganan pengaduan sedikit terhambat karena adanya keterlambatan pengecekan SPAN LAPOR pada bulan April dan Mei.

Pengaduan telah ditindaklanjuti melalui pengaturan ulang parkir motor oleh security BPS Provinsi Sulawesi Tenggara pada bulan Juni 2025.

Kendala umum yang dihadapi dalam penanganan pengaduan adalah minimnya sosialisasi mengenai tahapan pelaporan pengaduan dan jenis aduan yang dapat dilaporkan, sehingga beberapa pengaduan yang diterima seringkali tidak terkait dengan instansi, seperti permintaan data yang diajukan melalui sarana pengaduan (*whatsapp* dan *email*). Solusi yang dilakukan saat menerima aduan berupa permintaan data adalah mengarahkan permintaan data melalui layanan *mobile* PST BPS Provinsi Sulawesi Tenggara (081231007474). Selain itu, sosialisasi mengenai tahapan pelaporan pengaduan dan jenis aduan yang dapat dilaporkan dilakukan melalui *update website* PPID BPS Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kendari, 27 Februari 2026

PLT. Kepala Badan Pusat Statistik

Provinsi Sulawesi Tenggara,



Andi Kurniawan, S.S.T., M.Si.