

LAPORAN **PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

DI LINGKUNGAN BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU

Triwulan III Tahun 2025



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU**

Laporan
tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
di Lingkungan Badan Pusat Statistik
Provinsi Bengkulu

Triwulan III Tahun 2025

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

Oktober 2025

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 Bengkulu 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 Bengkulu, 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 Bengkulu.

Bengkulu, 8 Oktober 2025
Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu



Win Rizal

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 di BPS Provinsi Bengkulu	3
2.2. Media Pelaporan di BPS Provinsi Bengkulu	4
BAB III PENANGANAN LAPORAN	5
3.1. Jumlah Laporan dan Tindak Lanjut Berdasarkan Jenis Pengaduan	5
3.2. Jumlah Laporan yang Dilaporkan Menurut Media Pelaporan.....	5
3.3. Penanganan Laporan	9
3.4. Kendala, Solusi, dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat	10
BAB V PENUTUP	10
4.1. Kesimpulan.....	10
4.2. Hambatan dan Saran	10
LAMPIRAN.....	11

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 Bengkulu 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 Bengkulu dilakukan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan. BPS Provinsi Bengkulu 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 Bengkulu 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 Bengkulu selama periode Triwulan III Tahun 2025, 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.

1.3. Ruang Lingkup

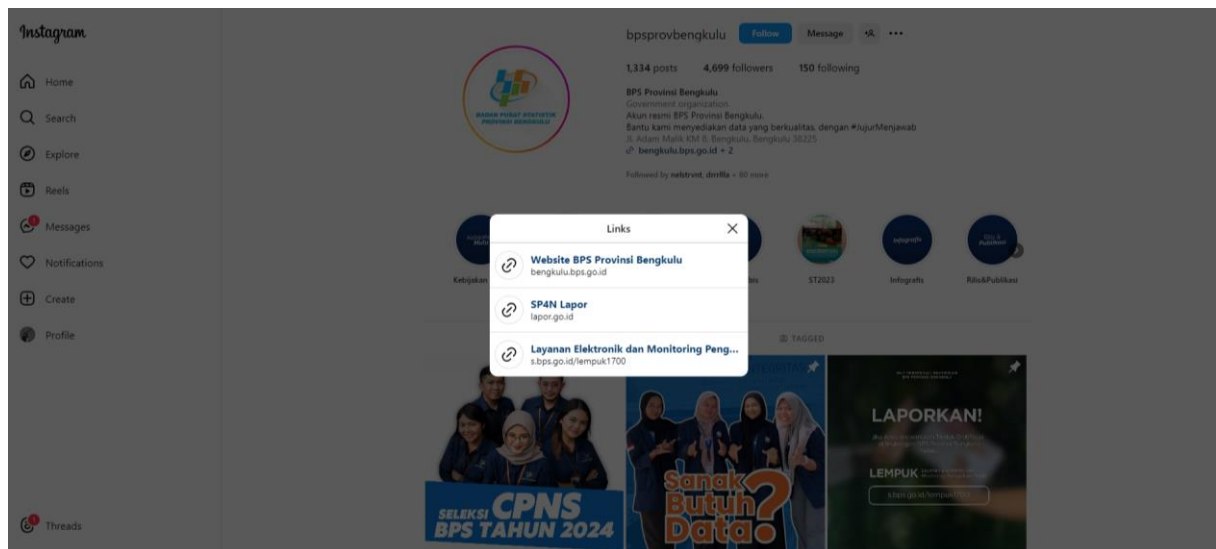
Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR di Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu selama periode Juli sampai dengan September Tahun 2025, termasuk kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan, data pengaduan yang diterima dan tindak 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

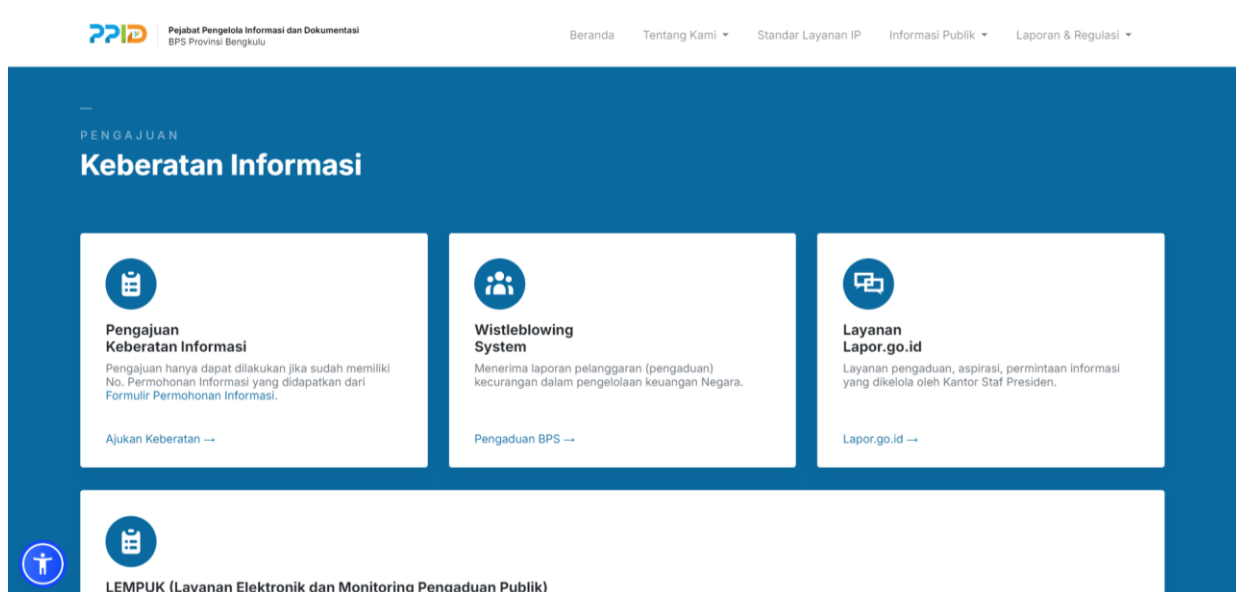
2.1. Sosialisasi di BPS Provinsi Bengkulu

Tim Hubungan Masyarakat telah melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui akun resmi Instagram BPS Provinsi Bengkulu 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 tautan menuju wadah pelaporan pengaduan publik. 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 Provinsi Bengkulu.



Gambar 1. Sosialisasi SP4N-LAPOR! pada Instagram BPS

Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Bengkulu 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. 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! melalui website PPID BPS Provinsi Bengkulu

2.2. Media Pelaporan di BPS Provinsi Bengkulu

BPS Provinsi Bengkulu menyediakan berbagai Media pelaporan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran terkait pelayanan publik. Melalui SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat mengirimkan laporan secara daring dengan akses cepat dan mudah, baik melalui tautan di media sosial resmi BPS maupun situs web PPID. Selain itu, kotak pengaduan tersedia di Pelayanan Statistik Terpadu (PST) bagi masyarakat yang ingin menuliskan laporan secara langsung.

Bagi yang lebih nyaman berinteraksi secara langsung, pengaduan tatap muka dapat dilakukan di PST BPS Provinsi Bengkulu, di mana petugas siap membantu mencatat dan memproses laporan. Media lain yang dapat digunakan adalah SMS/WhatsApp di nomor 0851-7447-1700, yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengirimkan keluhan tanpa harus datang ke kantor. Tidak ketinggalan, layanan email resmi BPS Provinsi Bengkulu melalui pst700@bps.go.id juga terbuka untuk menerima laporan secara tertulis dan terdokumentasi dengan baik.

Dengan tersedianya beragam Media pelaporan ini, BPS Provinsi Bengkulu berkomitmen untuk menjaga transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam setiap layanan, memastikan setiap masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat, cepat, dan berkelanjutan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB III

PENANGANAN LAPORAN

3.1. Jumlah Laporan dan Tindak Lanjut Berdasarkan Jenis Laporan

Menurut Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, terdapat 4 jenis pengaduan yang masyarakat dapat laporkan jika menemukan pelanggaran yang dilakukan oleh BPS Provinsi Bengkulu. Laporan yang masuk ke BPS Provinsi Bengkulu dapat berupa pengaduan ataupun permintaan informasi.

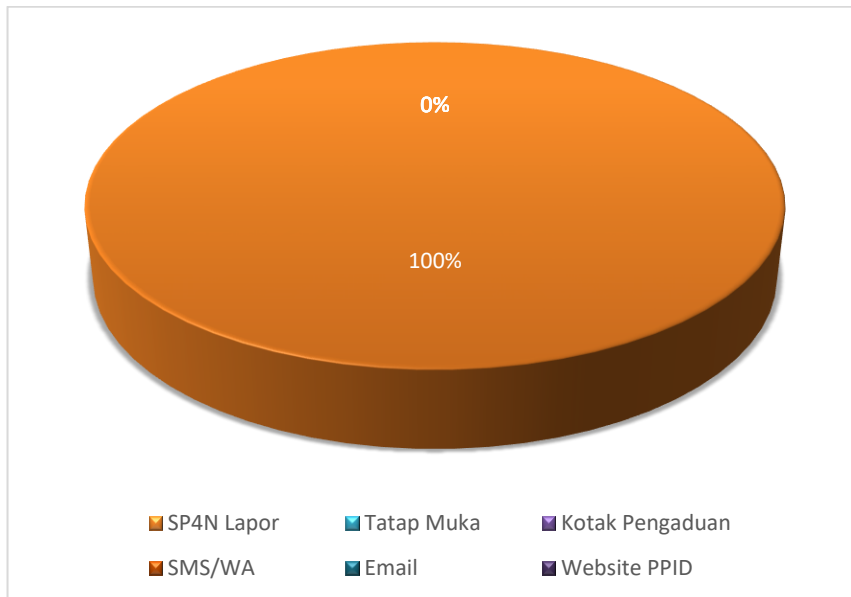
Tabel 1.
Jumlah Laporan Menurut Jenis Laporan
BPS Provinsi Bengkulu Periode Triwulan I –III Tahun 2025

No	Periode	Jumlah Laporan Berdasarkan Jenis Laporan					Total Laporan	Jumlah Penanganan	Persentase Penyelesaian Laporan
		Fraud	Kepegawaian	Layanan Statistik	Pelayanan Umum	Permintaan Informasi			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1.	Triwulan I (Januari, Februari, Maret)	–	–	–	–	3	3	3	100%
2.	Triwulan II (Aprill, Mei, Juni)	–	–	–	–	3	3	3	100%
3.	Triwulan III (Juli, Agustus, September)	–	–	–	–	3	3	3	100%

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa tidak ada laporan berupa pengaduan yang masuk dari triwulan I sampai dengan III tahun 2025 di BPS Provinsi Bengkulu. Selanjutnya laporan yang masuk secara umum akan dijelaskan di poin 3.2.

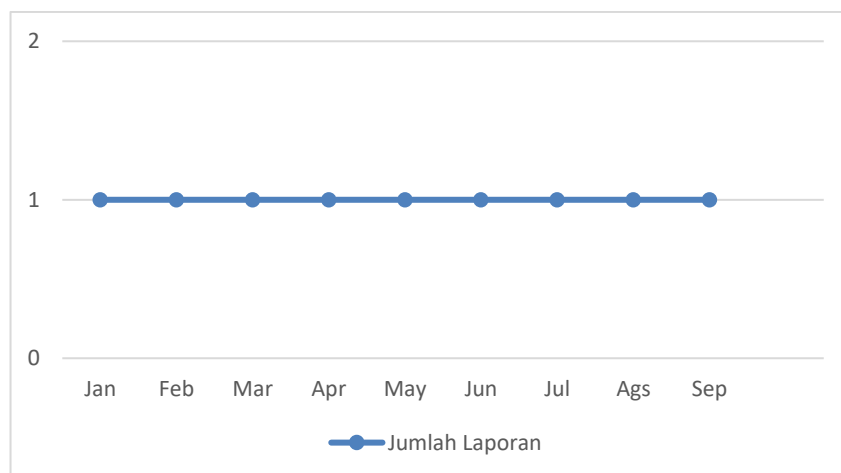
3.2. Jumlah Laporan yang dilaporkan menurut Media Pelaporan

Ditinjau dari sumber pelaporan, laporan yang masuk pada Triwulan III Tahun 2025 berasal 100% dari berbagai sumber yaitu WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa adanya preferensi yang kuat terhadap media komunikasi instan dan mudah diakses.

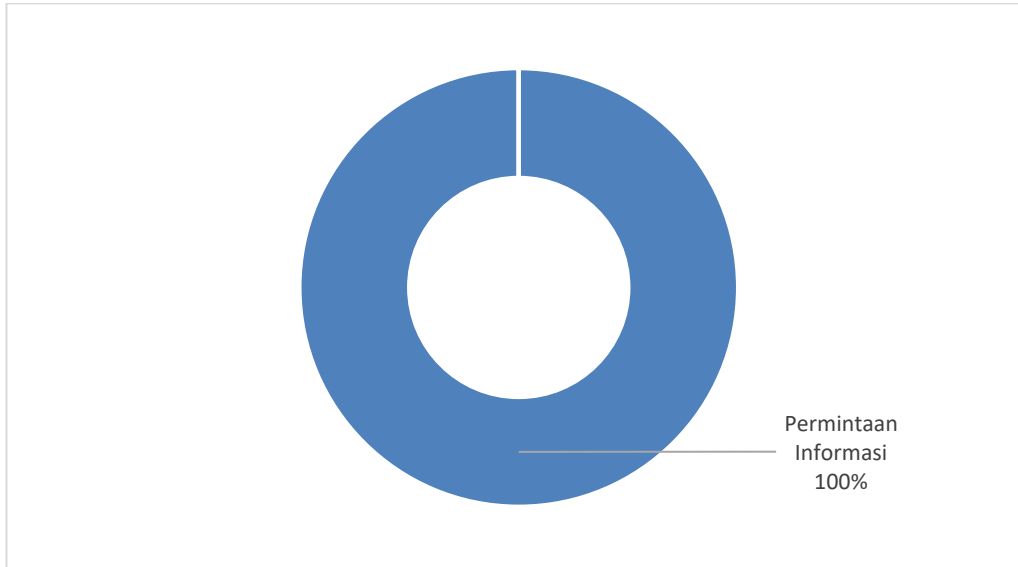


Gambar 3. Distribusi Laporan Menurut Media Pelaporan BPS Provinsi Bengkulu Kondisi 1 Juli–30 September 2025

Data penerimaan laporan berdasarkan bulan pada Aplikasi LAPOR! selama periode Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan jumlah laporan yang stabil. Mulai Bulan Juli dan September terdapat sebanyak masing-masing 1 laporan. Banyaknya laporan ini berasal dari pihak yang menanyakan informasi terkait ketersediaan data BPS. Dilihat dari jenis klasifikasi, distribusi jumlah laporan yang diterima, 100 persen atau sebanyak 3 laporan memiliki klasifikasi Permintaan Informasi. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar laporan dikategorikan, menunjukkan perlunya peningkatan dalam proses klasifikasi dan tindak lanjut laporan.



Gambar 4. Jumlah Penerimaan Laporan berdasarkan Bulan, Berdasarkan Aplikasi LAPOR! periode 1 Januari–30 September 2025



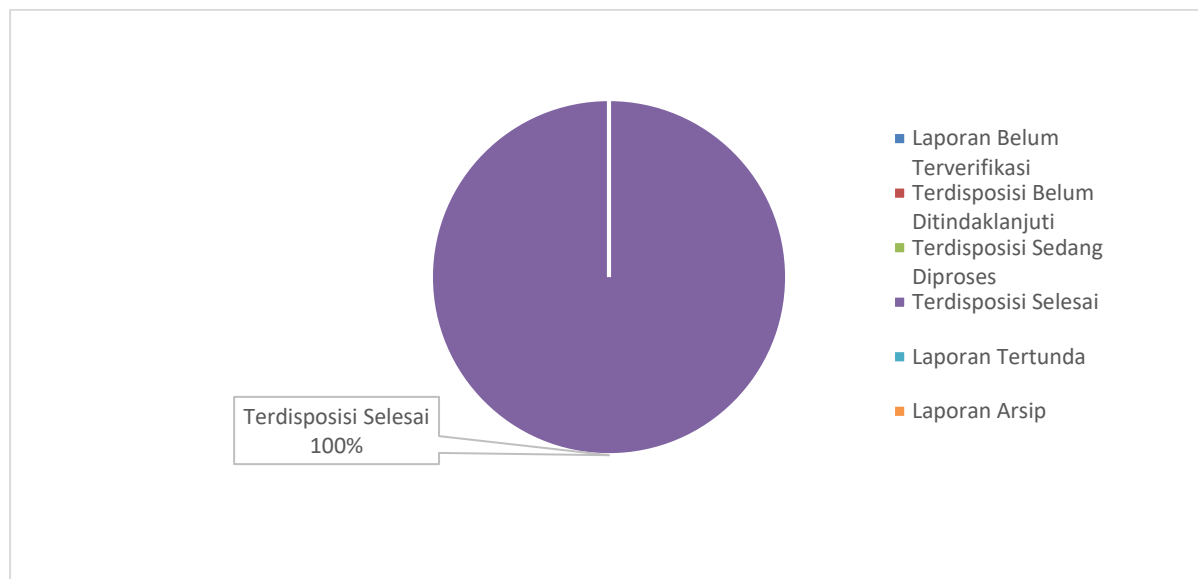
Gambar 5. Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi, Berdasarkan Aplikasi LAPOR! periode 1 Juli–30 September 2025

Apabila dianalisis lebih lanjut, tabel 2 memberikan gambaran distribusi penerimaan laporan menurut berbagai Media pelaporan yang beragam. Media pelaporan SP4N Lapor memiliki jumlah paling banyak sebanyak 3 laporan., sementara 4 Media pelaporan lainnya tidak terdapat laporan penerimaan pengaduan. Hal ini disebabkan oleh SP4N Lapor tidak hanya menampung pengaduan dari publik, tetapi juga berupa permintaan informasi sebagai dokumentasi pemanfaatan SP4n Lapor. Berdasarkan kondisi tersebut, sebaiknya disampaikan kepada seluruh admin UPP agar melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial dan Pelayanan Statistik Terpadu. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi admin UPP dalam melakukan inputasi laporan yang masuk dari berbagai sumber. Dari sisi tata kelola, perlu ditetapkan regulasi untuk mengatur periode inputasi agar distribusi laporan lebih merata.

Tabel 2.
Jumlah Laporan Masuk Menurut Media Pelaporan BPS Provinsi Bengkulu
Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Media Pelaporan	Jumlah Laporan Masuk
(1)	(2)	(3)
1.	SP4N Lapor	3
2.	Kotak Pengaduan	0
3.	Pengaduan Tatap Muka	0
4.	Email	0
5.	SMS/WA	0
6.	Website PPID	0
Jumlah Laporan		3

3.3. Penanganan Laporan



Gambar 6. Penanganan Laporan di Lingkungan BPS,
Berdasarkan Aplikasi LAPOR! periode 1 Juli–30 September 2025

Gambar di atas menunjukkan status penanganan laporan di Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu (BPS) melalui SP4N-LAPOR selama periode 1 Juli hingga 30 September 2025, yaitu menunjukkan bahwa seluruh laporan yang masuk selama periode tersebut telah selesai ditangani. Ini mencerminkan kinerja yang sangat baik, karena tidak ada laporan yang tertunda, belum ditindaklanjuti, atau masih dalam proses. Kondisi ini mengindikasikan bahwa BPS mampu menjaga efektivitas dan efisiensi dalam menangani setiap laporan yang diterima. Hal ini juga memberikan bukti bahwa sistem penanganan laporan yang diterapkan melalui SP4N-LAPOR berjalan dengan baik, memastikan bahwa setiap laporan mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang layak dalam jangka waktu yang sesuai.

Tabel 3. Jumlah Penanganan Laporan Berdasarkan Status Penanganan Menurut
Media Pelaporan BPS Provinsi Bengkulu Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Satuan Kerja	Laporan Masuk	Status Penanganan			Persentase Laporan Selesai
			Belum Ditindaklanjuti	Sedang Ditindaklanjuti	Sudah Selesai	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	SP4N Lapor	3	0	0	3	100
2.	Kotak Pengaduan	0	0	0	0	0
3.	Pengaduan Tatap Muka	0	0	0	0	0
4.	Email	0	0	0	0	0
5.	SMS/WA	0	0	0	0	0
6.	Website PPID	0	0	0	0	0
Jumlah Pengaduan		3	0	0	3	100

Apabila ditinjau berdasarkan provinsi, Tabel 3 menunjukkan kinerja penanganan laporan pada unit penyelenggaraan pelayanan juga sangat baik, satuan kerja yang memiliki jumlah laporan terbanyak seperti BPS Provinsi Bengkulu dengan 3 laporan berhasil menyelesaikan semua laporan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa BPS tidak hanya mampu menangani jumlah laporan, tetapi juga mempertahankan konsistensi dalam menyelesaikan laporan di seluruh wilayah operasionalnya. Persentase penyelesaian yang mencapai 100 persen untuk setiap provinsi mencerminkan tingkat koordinasi dan manajemen yang sangat baik di seluruh unit kerja BPS.

3.4. Kendala, Solusi, dan Evaluasi Laporan Masyarakat

Pada tabel 4, dapat dilihat bahwa tidak ada kendala dan solusi untuk penanganan pengaduan di triwulan I –III Tahun 2025 dikarenakan tidak adanya pengaduan sampai dengan triwulan III 2025.

Tabel 4.
Kendala, Solusi dan Evaluasi dalam Penanganan Laporan
BPS Provinsi Bengkulu Periode Triwulan I –III Tahun 2025

No	Periode	Total Laporan	Kendala	Solusi	Tindak Lanjut Kendala	Evaluasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Triwulan I (Januari, Februari, Maret)	3	–	–	–	–
2.	Triwulan II (April, Mei, Juni)	3	–	–	–	–
3.	Triwulan III (Juli, Agustus, September)	3	–	–	–	–

BAB V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari analisis data penanganan laporan di BPS Provinsi Bengkulu melalui SP4N-LAPOR pada Triwulan III Tahun 2025, terlihat bahwa BPS telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam menyelesaikan seluruh laporan yang masuk. Efisiensi ini tercermin dari tidak adanya laporan yang tertunda atau tidak diproses di seluruh unit kerja BPS, termasuk di provinsi-provinsi dengan jumlah laporan yang tinggi seperti Gorontalo dan Lampung. Selain itu, penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, website, dan 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

Pada Triwulan III, salah satu hambatan yang masih ditemui yaitu belum adanya regulasi internal terkait jadwal inputasi laporan pengaduan. Hal ini menyebabkan perbedaan waktu unggah laporan antar satuan kerja sehingga penyajian data belum sepenuhnya seragam. Untuk itu, diperlukan penyusunan regulasi mengenai periode inputasi laporan, misalnya dengan menetapkan jadwal unggah rutin setiap akhir triwulan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan keteraturan dan konsistensi pelaporan di seluruh wilayah, sehingga evaluasi kinerja penanganan pengaduan publik dapat dilakukan lebih optimal dan berkelanjutan.

LAMPIRAN

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI BENGKULU**

Jl. Adam Malik Km. 8 Kota Bengkulu Telp.
(0736) 394117-394118 Fax. (0736) 394116
Homepage: bengkulu.bps.go.id
Email: bengkulu@bps.go.id