



LAPORAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI **SP4N-LAPOR!** 2023



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Aduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah.

Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat.

Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan fungsi pemerintah yang dilakukan oleh pegawai pemerintah atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai.

Teradu atau terlapor adalah pegawai di lingkungan pemerintah, baik sendiri maupun bersama-sama atau unit kerja yang diduga melakukan penyimpangan terkait dengan kewenangan atau diduga melakukan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Teradu juga bisa perseorangan atau kelompok masyarakat yang melakukan pelanggaran, atau dianggap melakukan pelanggaran oleh kelompok masyarakat yang tertentu. Sedangkan pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan atau ketidakpuasan.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Melalui SP4N diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat dilakukan melalui beberapa kanal, yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

2. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020
Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

- b. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2018
Tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi
- c. Keputusan Bupati Bantul Nomor 258 Tahun 2022
Tentang Pembentukan Tim Pengelola Layanan Pengaduan Kabupaten Bantul

3. Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Bantul selama Tahun 2023 serta sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bantul pada tahun berikutnya.

BAB II

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Pada bab ini disampaikan laporan pengelolaan aduan masyarakat di Kabupaten Bantul selama Tahun 2023 melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

1. Rekap Aduan SP4N-LAPOR!

a. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2023

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman	0	0	2	35	37
Dinas Lingkungan Hidup	0	0	6	11	17
Dinas Perhubungan	0	0	3	12	15
Satuan Polisi Pamong Praja	0	0	1	11	12
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	0	0	9	9
Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Bantul	0	0	3	5	8
Dinas Sosial	0	0	1	6	7

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	0	0	1	6	7
Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul	0	1	2	0	3
Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perindustrian dan Perdagangan	0	0	0	3	3
Kapanewon Banguntapan	0	0	2	1	3
Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia	0	0	2	1	3
Perumda Air Minum Tirta Projotamansari	0	0	1	2	3
Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	0	0	0	2	2



Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	0	0	0	2	2
Dinas Pariwisata	0	0	0	2	2
Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	0	0	1	1	2
Kapanewon Kasihan	0	0	0	2	2
Kapanewon Pandak	0	0	1	1	2
RSUD Panembahan Senopati Bantul	0	0	1	1	2
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	1	1
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul	0	0	0	1	1
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	0	1	0	1

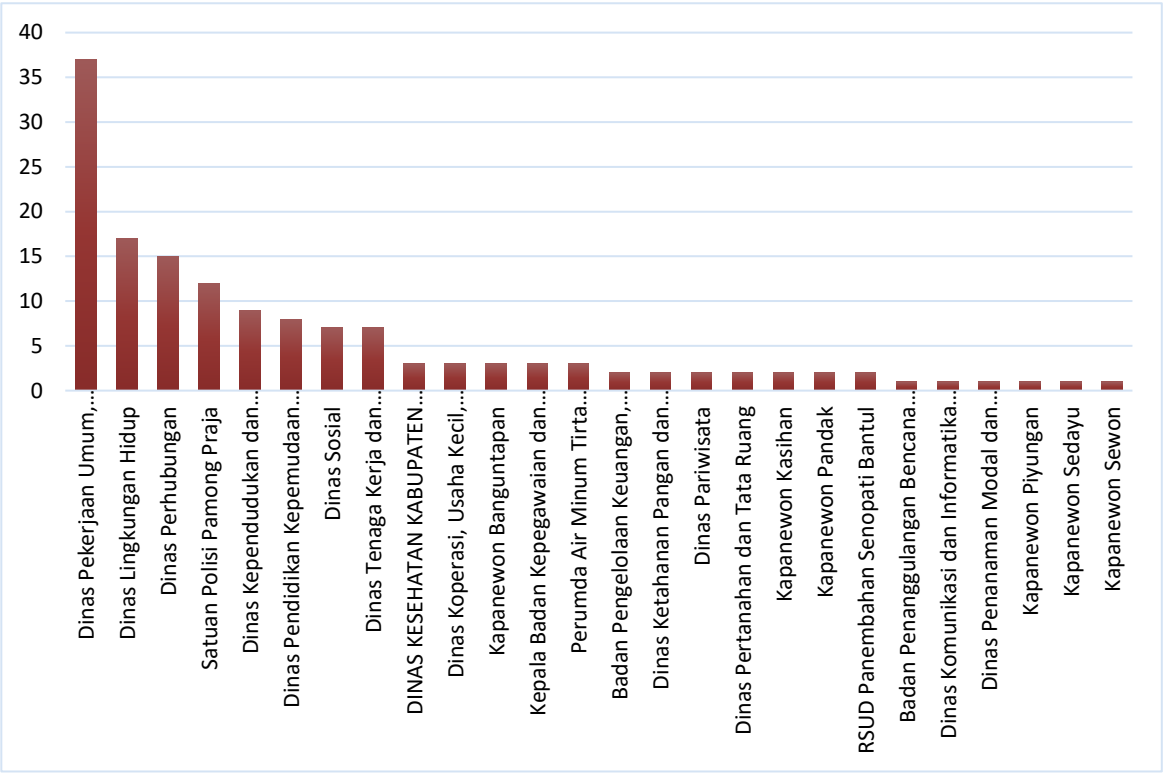
Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Kapanewon Piyungan	0	1	0	0	1
Kapanewon Sedayu	0	0	1	0	1
Kapanewon Sewon	0	0	0	1	1
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	0	0	0	0
Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	0	0	0	0	0
Badan Pertanahan Nasional Kab Bantul	0	0	0	0	0
Bagian Administrasi Pembangunan	0	0	0	0	0
Bagian Administrasi Pemerintahan Desa	0	0	0	0	0
Bagian Hukum	0	0	0	0	0
Bagian Kesejahteraan Rakyat	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Bagian Organisasi	0	0	0	0	0
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	0	0	0	0	0
Bagian Perekonomian, Pembangunan, dan Sumber Daya Alam	0	0	0	0	0
Bagian Perencanaan dan Keuangan	0	0	0	0	0
Bagian Tata Pemerintahan	0	0	0	0	0
Bagian Umum	0	0	0	0	0
Bagian Umum dan Protokol	0	0	0	0	0
Dinas Kebudayaan	0	0	0	0	0
Dinas Kelautan dan Perikanan	0	0	0	0	0
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	0	0	0	0	0
Dinas Perdagangan	0	0	0	0	0
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	0	0	0	0
Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul	0	0	0	0	0
Kanwil Bantul	0	0	0	0	0
Kapanewon Bambanglipuro	0	0	0	0	0
Kapanewon Bantul	0	0	0	0	0
Kapanewon Dlingo	0	0	0	0	0
Kapanewon Imogiri	0	0	0	0	0
Kapanewon Jetis	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Kapanewon Kretek	0	0	0	0	0
Kapanewon Pajangan	0	0	0	0	0
Kapanewon Pleret	0	0	0	0	0
Kapanewon Pundong	0	0	0	0	0
Kapanewon Sanden	0	0	0	0	0
Kapanewon Srandakan	0	0	0	0	0
Sekretariat DPRD Bantul	0	0	0	0	0
UPT Jamkesda Dinkes	0	0	0	0	0
Jumlah	0	2	29	116	147

b. Grafik Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2023 tiap OPD



2. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! Sebanyak 147 laporan. Semua aduan telah diverifikasi, namun masih ada 2 aduan yang belum ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Sebanyak 29 aduan masih proses tindaklanjut, dan 116 aduan telah selesai ditindaklanjuti.

Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman menjadi OPD dengan aduan tertinggi yaitu sebanyak 37 aduan SP4N-LAPOR!. Aduan terbanyak adalah tentang kerusakan jalan raya. Aduan sudah ditindaklanjuti dengan melakukan survei lokasi jalan rusak, kemudian melakukan perbaikan berupa pengaspalan maupun penambalan jalan. Jika jalan tersebut bukan jalan milik kabupaten, Dinas PUPKP melakukan koordinasi dengan pihak terkait agar dapat dilakukan tindaklanjut.

Dinas Lingkungan Hidup mendapatkan 17 aduan SP4N-LAPOR! dengan kategori tentang sampah dan pencemaran lingkungan. Adanya penutupan Tempat Pembuangan Sampah Terpadu (TPST) Piyungan selama beberapa waktu menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam membuang sampah. Penumpukan sampah di beberapa tempat juga sangat mengganggu masyarakat di sekitarnya.

Dinas Perhubungan juga menjadi perangkat daerah yang mendapatkan aduan cukup banyak, yaitu 15 aduan SP4N-LAPOR! Aduan meliputi kerusakan APILL (Alat Pemberi Isyarat Lalu-Lintas) dan kerusakan maupun permohonan pemasangan LPJU (Lampu Penerangan Jalan Umum). Aduan telah ditindaklanjuti dengan

melakukan perbaikan di sejumlah titik kerusakan yang dilaporkan oleh masyarakat. Jika titik lokasi yang diadukan bukan merupakan kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul, maka dilakukan koordinasi dengan pihak terkait.

Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul juga menjadi perangkat daerah yang menerima banyak aduan dari masyarakat. Ketertiban Umum, meliputi gangguan di lingkungan warga, peredaran miras, dan adanya tempat karaoke ilegal masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Permintaan informasi terkait pengurusan dokumen kependudukan dan perpindahan penduduk juga banyak ditanyakan oleh masyarakat melalui kanal aduan SP4N-LAPOR!. Adanya iuran tambahan di beberapa sekolah dan kinerja tenaga pendidikan juga banyak disoroti oleh masyarakat.

Banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Bantul juga menimbulkan beberapa permasalahan, antara lain kemiskinan. Bantuan sosial menjadi hal yang sering menimbulkan permasalahan di tengah masyarakat. Banyaknya angkatan kerja yang membutuhkan lapangan pekerjaan yang layak juga menjadi permasalahan yang sedang dihadapi saat ini.

Sedangkan permasalahan yang rutin terjadi seperti kerusakan jalan raya, Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), Alat Pemberi Isyarat Lalu-Lintas (APILL), serta permasalahan sampah dan limbah usaha, mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Meningkatnya kesadaran perangkat daerah dan kapanewon dalam menindaklanjuti aduan juga mempengaruhi kepercayaan masyarakat untuk selalu memanfaatkan kanal aduan yang ada untuk menyampaikan ketidakpuasannya. Sedangkan pengelolaan media sosial Pemerintah Kabupaten Bantul maupun perangkat daerah dan kapanewon yang semakin baik juga membuat masyarakat mempunyai lebih banyak pilihan untuk mengadukan permasalahannya.

Adanya Kanal Aduan SP4N-LAPOR! yang memiliki berbagai keunggulan ini pun meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk melaporkan aduannya di kanal ini. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah aduan. Dari data yang ada, Tahun 2022 total aduan SP4N-LAPOR! sebanyak 90 aduan.

Evaluasi dan koordinasi selalu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat, khususnya dalam pengelolaan pengaduan. Sebanyak 54 perangkat daerah dan kapanewon, serta BUMD di Kabupaten Bantul mengikuti evaluasi dan koordinasi.



Evaluasi dan Koordinasi Pengelolaan Pengaduan
Rabu, 12 Juli 2023 di Bamboo Hall Ingkung Kuali 1, Guwosari, Pajangan

BAB III

PENUTUP

Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat telah dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bantul, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan tahun berikutnya. Berdasarkan evaluasi pengelolaan aduan masyarakat, diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut :

1. Melakukan pembaharuan SK Tim Pengelola Aduan setiap tahun agar para pengelola aduan tercatat dengan baik.
2. Memotivasi pengelola aduan di beberapa OPD dan Kapanewon yang belum menindaklanjuti aduan tepat waktu.
3. Memberikan masukan kepada para pimpinan OPD, Kapanewon, dan para pengambil kebijakan agar lebih menyadari pentingnya aspirasi dan aduan masyarakat untuk menentukan program kegiatan pada tahun berikutnya.
4. Melakukan publikasi terkait adanya kanal aduan SP4N-Lapor! yang dapat digunakan oleh masyarakat dan memiliki berbagai keunggulan.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA,



BOBOT ARIFFI` AIDIN, S.T., M.T.

Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196906191996031003