



LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR!

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL



PENGADUAN
ONLINE



LAYANAN
PUBLIK



TERPERCAYA



RESPONS
CEPAT



TERINTEGRASI



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL

TAHUN 2025

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 Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.E. Tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi
- c. Keputusan Bupati Bantul Nomor 556 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul

3. Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Bantul khususnya di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul selama tahun 2025 serta sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul

BAB II

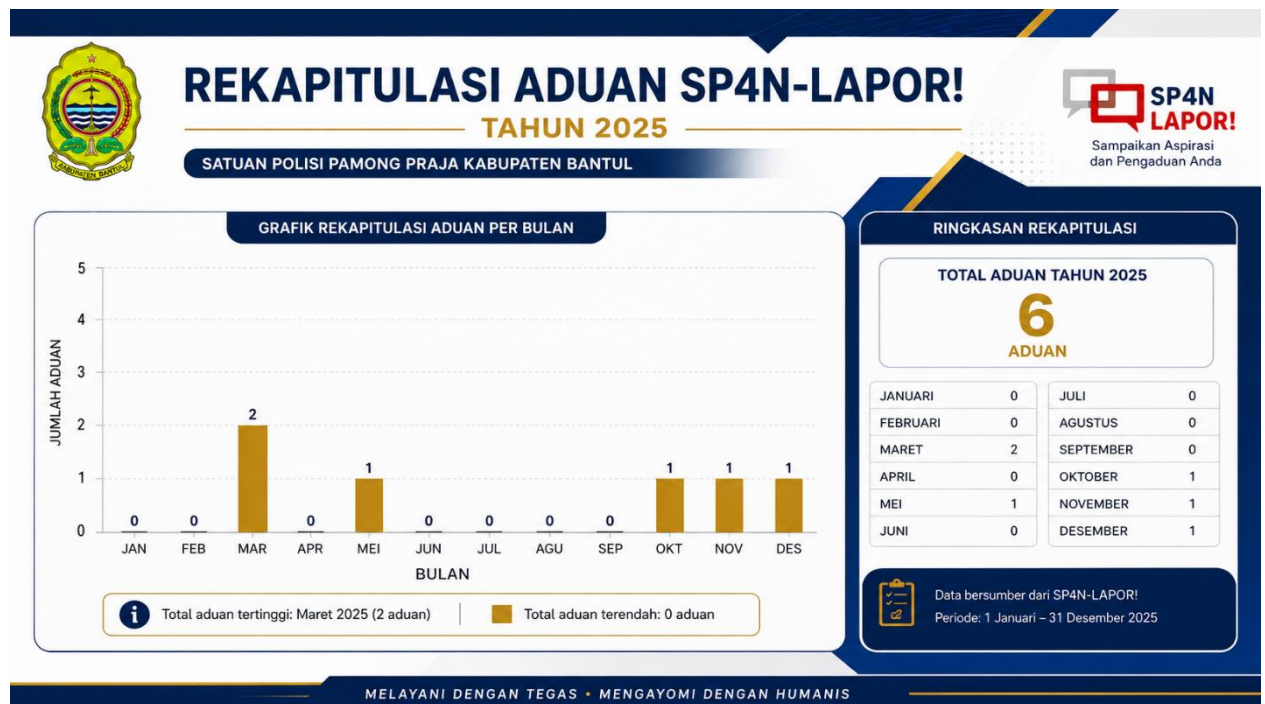
PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Pada bab ini disampaikan laporan pengelolaan aduan masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul selama tahun 2025 melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

1. Rekap Aduan SP4N-Lapor

No	Tanggal Aduan	Isi Aduan	Status Aduan				Total
			Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	
1	13 Maret 2025	PKL membuat parkir liar menutup badan jalan 	0	0	0	1	1
2	18 Maret 2025	Kebisingan tetangga 	0	0	0	1	1
3	01 Mei 2025	Aduan penjualan miras oplosan ciu di gandok, rt. 05, dusun mredo, kal. Bangunharjo, kapanewon sewon, bantul.	0	0	0	1	1

2. Grafik Rekapitulasi Aduan SP4N-Lapor



3. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dari data diatas, diperoleh aduan Masyarakat melalui kanal aduan SP4N-Lapor sebanyak 6 laporan. Dengan semua aduan telah terverifikasi selesai sebanyak 6 laporan. Aduan sudah ditindaklanjuti secara yustisi/non yustisi, serta melakukan koordinasi dengan instansi teknis dan peninjaun lokasi untuk pengumpulan informasi, untuk pengambilan keputusan dalam penyelesaian masalah.

Evaluasi dan koordinasi selalu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul.

BAB III

PENUTUP

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

1. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pengelola SP4N-LAPOR! melalui kegiatan pembinaan, bimbingan teknis, dan peningkatan kompetensi pengelolaan pengaduan.
2. Meningkatkan pemantauan dan pengelolaan aduan masyarakat secara berkala untuk memastikan setiap aduan ditindaklanjuti sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
3. Mengoptimalkan koordinasi antar bidang dan unit kerja terkait guna mempercepat proses verifikasi, penanganan, dan penyelesaian aduan masyarakat.



Bantul, 6 Januari 2026
Kepala Satuan,

RADEN JATI BAYUBROTO, SH., M.Hum

Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 197005251990031002