

**LAPORAN PENGELOLAAN  
ADUAN MASYARAKAT  
MELALUI SP4N-LAPOR!  
TAHUN 2022  
KABUPATEN BANTUL**

# 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](http://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 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 selama tahun 2022 serta sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bantul tahun berikutnya.

## BAB II

### PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Pada bab ini disampaikan laporan pengelolaan aduan masyarakat di Kabupaten Bantul selama tahun 2022 melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

#### 1. Rekap Aduan SP4N-LAPOR!

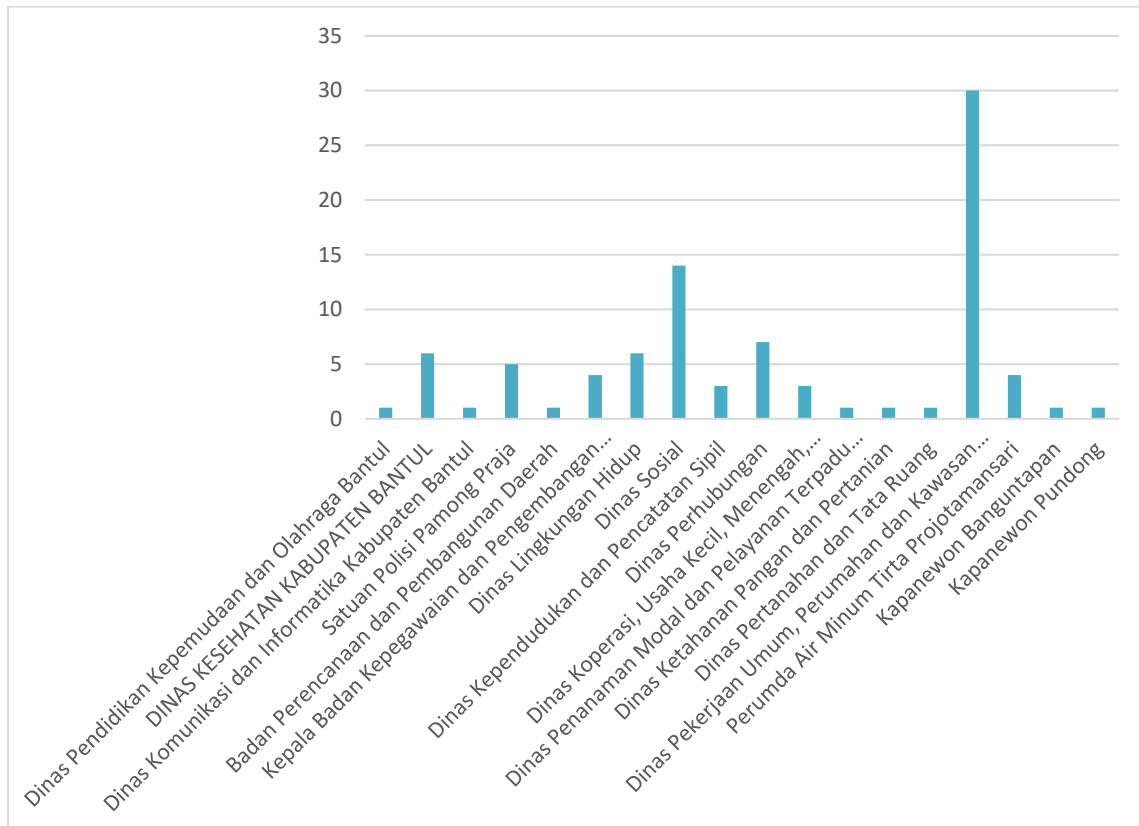
##### a. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2022

No	Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
1	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul	0	0	1	0	1
2	KANWIL BANTUL	0	0	0	0	0
3	DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL	0	0	2	4	6
4	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul	0	0	0	1	1
5	Sekretariat DPRD Bantul	0	0	0	0	0
6	Satuan Polisi Pamong Praja	0	0	0	5	5
7	Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul	0	0	0	0	0
8	Bagian Kesejahteraan Rakyat	0	0	0	0	0
9	Bagian Tata Pemerintahan	0	0	0	0	0
10	Bagian Administrasi Pembangunan	0	0	0	0	0
11	Bagian Administrasi Pemerintahan Desa	0	0	0	0	0
12	Bagian Perekonomian, Pembangunan, dan Sumber Daya Alam	0	0	0	0	0
13	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	0	0	1	0	1
14	Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	0	0	0	0	0
15	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia	0	0	0	4	4
16	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	0	0
17	Dinas Lingkungan Hidup	0	0	3	3	6
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	0	0	0	0
19	Dinas Sosial	0	1	3	10	14
20	Dinas Kebudayaan	0	0	0	0	0
21	Dinas Perdagangan	0	0	0	0	0
22	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	0	1	2	3

No	Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
23	Dinas Perhubungan	0	1	1	5	7
24	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perindustrian dan Perdagangan	0	0	0	3	3
25	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	0	0	0	0	0
26	Dinas Pariwisata	0	0	0	0	0
27	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	0	0	0	0	0
28	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	1	0	0	1
29	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	0	0	0	1	1
30	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	0	0	0	1	1
31	Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman	0	2	1	27	30
32	Bagian Hukum	0	0	0	0	0
33	Bagian Umum dan Protokol	0	0	0	0	0
34	UPT Jamkesda Dinkes	0	0	0	0	0
35	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	0	0	0	0
36	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	0	0	0	0	0
37	Bagian Organisasi	0	0	0	0	0
38	Perumda Air Minum Tirta Projomansari	0	0	0	4	4
39	RSUD Panembahan Senopati	0	0	0	0	0
40	Bagian Umum	0	0	0	0	0
41	Kapanewon Bantul	0	0	0	0	0
42	Kapanewon Pleret	0	0	0	0	0
43	Kapanewon Banguntapan	0	0	0	1	1
44	Kapanewon Dlingo	0	0	0	0	0
45	Kapanewon Imogiri	0	0	0	0	0
46	Kapanewon Jetis	0	0	0	0	0
47	Kapanewon Kretek	0	0	0	0	0
48	Kapanewon Kasihan	0	0	0	0	0
49	Kapanewon Pandak	0	0	0	0	0
50	Kapanewon Pundong	0	0	1	0	1
51	Kapanewon Srandakan	0	0	0	0	0
52	Kapanewon Piyungan	0	0	0	0	0
53	Kapanewon Pajangan	0	0	0	0	0
54	Kapanewon Sanden	0	0	0	0	0
55	Kapanewon Bambanglipuro	0	0	0	0	0
56	Kapanewon Sewon	0	0	0	0	0
57	Kapanewon Sedayu	0	0	0	0	0
58	Badan Pertanahan Nasional Kab Bantul	0	0	0	0	0

No	Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
59	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan	0	0	0	0	0
60	Bagian Perencanaan dan Keuangan	0	0	0	0	0
61	Dinas Kelautan dan Perikanan	0	0	0	0	0
<b>JUMLAH</b>		<b>0</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>71</b>	<b>90</b>

b. Grafik Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2021 tiap OPD



## 2. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! Sebanyak 90 laporan. Semua aduan telah diverifikasi, namun masih ada 5 aduan yang belum ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Sebanyak 14 aduan masih proses tindak lanjut, dan 71 aduan telah selesai ditindaklanjuti.

Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman menjadi OPD dengan aduan tertinggi yaitu sebanyak 30 aduan SP4N-LAPOR!. Aduan terbanyak adalah tentang kerusakan jalan raya. Aduan sudah ditindaklanjuti dengan melakukan survey lokasi jalan rusak, kemudian melakukan perbaikan berupa pengaspalan maupun penambalan jalan. Jika jalan tersebut bukan jalan kabupaten, Dinas PUPKP melakukan koordinasi dengan pihak terkait agar dapat dilakukan tindak lanjut.

Dinas Sosial mendapatkan 14 aduan SP4N-LAPOR! dengan kategori permintaan bantuan sosial. Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi beberapa tahun terakhir ini, menyebabkan bertambahnya permasalahan yang terjadi di masyarakat, terutama

permasalahan ekonomi. Bantuan sosial menjadi angin segar bagi masyarakat yang mengalami kesulitan ekonomi, namun distribusi bantuan yang kurang merata juga menyebabkan permasalahan baru.

Dinas Perhubungan juga menjadi OPD yang mendapatkan aduan cukup banyak, yaitu 7 aduan SP4N-LAPOR! Aduan meliputi kerusakan APILL (Alat Pemberi Isyarat Lalu-Lintas) dan kerusakan ataupun permohonan pemasangan 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.

Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Perumdam Tirta Projo Tamansari juga menjadi OPD yang menerima banyak aduan dari masyarakat. Permasalahan sampah dan limbah masih banyak terjadi saat ini. Pelayanan Puskesmas yang belum sepenuhnya berpihak kepada masyarakat, serta program vaksinasi dari pemerintah juga menjadi perhatian masyarakat saat ini. Ketertiban lingkungan terutama yang berkaitan dengan penyakit masyarakat masih banyak terjadi. Sedangkan permasalahan pelayanan air bersih juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

Pandemi Covid-19 yang terjadi beberapa tahun terakhir ini masih menyisakan banyak permasalahan di masyarakat. Selain bantuan sosial, layanan vaksinasi juga menjadi informasi penting yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, beberapa permasalahan lain yang ada, cenderung masih sama dengan tahun-tahun sebelumnya.

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 OPD 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 OPD dan Kapanewon yang semakin baik juga membuat masyarakat mempunyai lebih banyak pilihan untuk mengadukan permasalahannya.

Selain itu juga meningkatnya pelayanan masyarakat saat ini juga menjadi penyebab menurunnya aduan masyarakat melalui kanal SP4N-LAPOR!. Dari data yang ada, pada Tahun 2021 total aduan melalui SP4N-LAPOR! Sebanyak 102 aduan.

Evaluasi dan koordinasi selalu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan. Sebanyak 54 OPD dan Kapanewon, serta BUMD di Kabupaten Bantul mengikuti evaluasi dan koordinasi.





Evaluasi dan Koordinasi Pengelolaan Pengaduan  
Joglo Pring Waroeng Ndeso, 31 Mei 2022



### **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 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, Kecamatan, dan para pengambil kebijakan agar lebih menyadari pentingnya aspirasi dan aduan masyarakat untuk menentukan program kegiatan pada tahun berikutnya.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA,



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

Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 196906191996031003