



Laporan Pengelolaan Aduan Masyarakat

MELALUI SP4N-LAPOR!

2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan hidayah-Nya Laporan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini berisi kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten Bantul selama Tahun 2025 dalam upaya peningkatan pelayanan publik serta mendorong terwujudnya implementasi Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Berdasarkan amanat Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pengelola wajib Menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada kepada penyelenggara secara berkala. Selain itu, penyelenggara juga wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala sekurang-kurangnya jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan, serta penyelesaian terhadap pengaduan.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan pengelola pengaduan yang baik, diharapkan akan tercipta penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Demikian laporan ini dibuat semoga bermanfaat untuk kita semua.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR2

DAFTAR ISI3

BAB I PENDAHULUAN4

 A. Latar Belakang4

 B. Maksud dan Tujuan4

 C. Dasar Hukum5

BAB II LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT6

 1. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2025 Berdasarkan Perangkat Daerah6

 2. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2024 Berdasarkan Kategori.....12

 3. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2025 Berdasarkan Waktu Respon.....14

BAB III KEGIATAN PENDUKUNG KANAL PENGADUAN15

 A. Evaluasi dan Koordinasi Pengelolaan Pengaduan15

 B. Sosialisasi Kanal Pengaduan16

BAB IV PENUTUP18

 A. Kendala Pelaksanaan Layanan Pengaduan18

 B. Rekomendasi penguatan Fungsi Layanan Pengaduan.....18

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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).

B. Maksud dan Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Bantul selama Tahun 2025 serta sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bantul pada tahun berikutnya.

C. Dasar Hukum

- a. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013
Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- b. 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
- c. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2018
Tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi
- d. Keputusan Bupati Bantul Nomor 258 Tahun 2022
Tentang Pembentukan Tim Pengelola Layanan Pengaduan Kabupaten Bantul

BAB II

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

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

1. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2025 Berdasarkan Perangkat Daerah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Pemerintah Kabupaten Bantul	0	0	0	1	1
Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman	0	0	1	29	30
Dinas Lingkungan Hidup	0	0	1	15	16
Dinas Perhubungan	0	0	0	12	12
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	0	0	7	7
Satuan Polisi Pamong Praja	0	0	1	5	6
Kapanewon Banguntapan	0	0	2	2	4
Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	0	0	1	3	4
Dinas Pariwisata	0	0	0	3	3

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perindustrian dan Perdagangan	0	0	0	3	3
Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia	0	0	1	2	3
Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Bantul	0	0	0	3	3
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	0	0	0	2	2
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	0	0	0	2	2
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL	0	0	0	2	2
Perumda Air Minum Tirta Projotamansari	0	0	0	2	2
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul	0	0	1	1	2
Dinas Sosial	0	0	0	2	2



Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	0	0	1	1
Kapanewon Kasihan	0	0	0	1	1
Sekretariat Daerah	0	0	0	1	1
Kapanewon Pleret	0	0	0	1	1
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	0	0	1	1
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	1	0	1
Kapanewon Pandak	0	0	0	0	0
Kapanewon Dlingo	0	0	0	0	0
Dinas Kelautan dan Perikanan	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
Bagian Perencanaan dan Keuangan	0	0	0	0	0
Badan Pertanahan Nasional Kab Bantul	0	0	0	0	0
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan	0	0	0	0	0
Kapanewon Piyungan	0	0	0	0	0
Kapanewon Sedayu	0	0	0	0	0
Kapanewon Sewon	0	0	0	0	0
Kapanewon Bambanglipuro	0	0	0	0	0
Kapanewon Pundong	0	0	0	0	0
Kapanewon Sanden	0	0	0	0	0
Kapanewon Pajangan	0	0	0	0	0



Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Kapanewon Srandakan	0	0	0	0	0
KANWIL BANTUL	0	0	0	0	0
Kapanewon Bantul	0	0	0	0	0
Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah	0	0	0	0	0
Sekretariat DPRD Bantul	0	0	0	0	0
Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul	0	0	0	0	0
Bagian Kesejahteraan Rakyat	0	0	0	0	0
Bagian Tata Pemerintahan	0	0	0	0	0
Bagian Administrasi Pembangunan	0	0	0	0	0
Bagian Administrasi Pemerintahan Desa	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Bagian Perekonomian, Pembangunan, dan Sumber Daya Alam	0	0	0	0	0
Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	0	0	0	0	0
Dinas Kebudayaan	0	0	0	0	0
Bagian Umum	0	0	0	0	0
Dinas Perdagangan	0	0	0	0	0
Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	0	0	0	0	0
Bagian Umum dan Protokol	0	0	0	0	0
UPT Jamkesda Dinkes	0	0	0	0	0
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	0	0	0	0	0
Bagian Organisasi	0	0	0	0	0
RSUD Panembahan Senopati Bantul	0	0	0	0	0
Bagian Hukum	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	9	101	110

2. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2024 Berdasarkan Kategori

No.	Kategori Aduan	Jumlah
1.	Agama	1
2.	Aplikasi Perizinan	1
3.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	5
4.	Administrasi Kewilayahan	1
5.	Administrasi Siswa	1
6.	Biaya/Tarif PDAM	2
7.	Destinasi Pariwisata	1
8.	Drainase (Gorong-Gorong/Parit)	5
9.	Infrastruktur Jalan	4
10.	Infrastruktur Pendukung	1
11.	Irigasi Pertanian	1
12.	Jalan Berlubang	15
13.	Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	1
14.	Jaringan Internet	2
15.	Keluhan Bansos Kemendikbud	1
16.	Keresahan Masyarakat	1
17.	Kebijakan ASN	3
18.	Ketertiban Umum	3
19.	Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah	2
20.	Lainnya terkait Bantuan Sosial	1
21.	Lainnya terkait Infrastruktur Jalan	3

No.	Kategori Aduan	Jumlah
22.	Lainnya terkait Infrastruktur Pendukung	2
23.	Lainnya terkait Ketenagakerjaan	1
24.	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	10
25.	Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	4
26.	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1
27.	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	1
28.	Lampu Penerangan Jalan Umum	1
29.	Listrik	1
30.	Netralitas ASN	1
31.	Pasar	1
32.	Penanggulangan Bencana	1
33.	Pencemaran Lingkungan	13
34.	Pengelolaan Sampah	1
35.	Penerangan Jalan	1
36.	Politisasi ASN	1
37.	Pendidikan Dasar dan Menengah	1
38.	Perlindungan Konsumen	1
39.	Perlindungan Konsumen terkait Jasa Pariwisata	1
40.	Pertanahan	1
41.	Pertanian dan Peternakan	1
42.	Permukiman	1
43.	SP4N-LAPOR!	3
44.	Pengurangan emisi dari deforestasi dan degradasi hutan (REDD+)	2
45.	Sampah Liar	1
46.	Taman	1
47.	Transportasi Darat	2
JUMLAH		110

3. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2025 Berdasarkan Waktu Respon

Aduan Masuk SP4N-LAPOR!	2025 (Triwulan I)
1. Aduan Terdisposisi Selesai	101
a. Respon Tepat Waktu	71
b. Respon Terlambat (>3hari)	30
2. Aduan Terdisposisi Sedang Diproses	9
3. Aduan Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	-
4. Aduan Diarsipkan	-
Total Aduan	110

BAB III

KEGIATAN PENDUKUNG KANAL PENGADUAN

A. Evaluasi dan Koordinasi Pengelolaan Pengaduan

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. Pada tahun 2025, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul melaksanakan evaluasi dan koordinasi pengelolaan pengaduan sebanyak satu kali, yang dilaksanakan pada Senin, 5 Mei 2025 di Rumah Makan Sambel Paris, Patalan, Jetis, Bantul.

Dalam kegiatan tersebut dilakukan evaluasi pengelolaan aduan di Kabupaten Bantul, meliputi kendala yang terjadi di lapangan, serta menghimpun saran dan masukan dari para pengelola aduan. Ketugasan sebagai pengelola aduan yang bukan merupakan tugas utama menjadi salah satu kendala yang banyak terjadi. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi kendala lambatnya tindak lanjut aduan masyarakat.





Evaluasi dan Koordinasi Pengelolaan Pengaduan
Senin, 5 Mei 2025 di Rumah Makan Sambel Paris, Patalan, Jetis, Bantul.

B. Sosialisasi Kanal Pengaduan

Sosialisasi kanal pengaduan juga dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dalam rangka menyebarkan kanal aduan kepada masyarakat melalui berbagai media, antara lain media sosial, sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, baliho, *e-magazine*, dll.



Sosialisasi Kanal Aduan Lapor-SP4N! melalui baliho di Pasar Seni Gabusan



Sosialisasi Kanal Aduan Lapor-SP4N! melalui e-Sejada edisi September 2025

Dapat dibuka melalui tautan berikut :

<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://bantulkab.go.id/resource/doc/file/esajada/1768271123569.pdf>

BAB IV PENUTUP

A. Kendala Pelaksanaan Layanan Pengaduan

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Bantul telah dilaksanakan dengan baik, namun terdapat beberapa kendala yang terjadi, diantaranya :

1. Kurangnya motivasi di beberapa perangkat daerah dalam melakukan tindak lanjut aduan masyarakat.
2. Beberapa pimpinan yang kurang menyadari pentingnya pengelolaan aduan sehingga tindak lanjut di lapangan masih belum maksimal
3. Kurangnya publikasi sehingga masyarakat masih belum mengetahui adanya beberapa kanal aduan yang bisa dipakai untuk melaporkan kendala mereka dalam mendapatkan layanan dari pemerintah.

B. Rekomendasi penguatan Fungsi Layanan Pengaduan

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. Memotivasi pengelola aduan di beberapa Perangkat Daerah dan Kapanewon yang belum menindaklanjuti aduan tepat waktu.
2. Memberikan masukan kepada para pimpinan Perangkat Daerah, Kapanewon, dan para pengambil kebijakan agar lebih menyadari pentingnya aspirasi dan aduan masyarakat untuk menentukan program kegiatan pada tahun berikutnya.
3. Meningkatkan publikasi terkait adanya kanal aduan yang dapat digunakan oleh masyarakat.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA,



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

Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196906191996031003