

**LAPORAN PENGELOLAAN  
ADUAN MASYARAKAT  
LAPOR BANTUL DAN SP4N-LAPOR!  
TAHUN 2021  
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.

Lapor Bantul adalah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai media untuk menyalurkan aduan bagi warga dan untuk menangani segala permasalahan di wilayah Kabupaten Bantul.

Aplikasi berbasis *mobile android* yang dapat diunduh secara gratis melalui *play store* ini sudah terintegrasi dengan semua OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan kapanewon di Kabupaten Bantul.

Pelapor dapat melaporkan hal-hal yang ada di sekitarnya dengan cara mengunduh aplikasi dan mendaftar terlebih dahulu. Setelah itu, memilih menu kategori yang akan langsung merujuk OPD atau kapanewon yang dituju. Selain teks laporan, pelapor dapat menyertakan gambar dan lokasi yang dimaksud.

Pengelola pada tingkat OPD dan kapanewon akan langsung mendapatkan notifikasi laporan dan akan menindaklanjuti laporan dalam waktu 2x24 jam.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan system pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah 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 2021 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 2021, meliputi Lapor Bantul dan SP4N-LAPOR! yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

**1. Lapor Bantul**

a. Rekap Aduan Lapor Bantul Tahun 2021

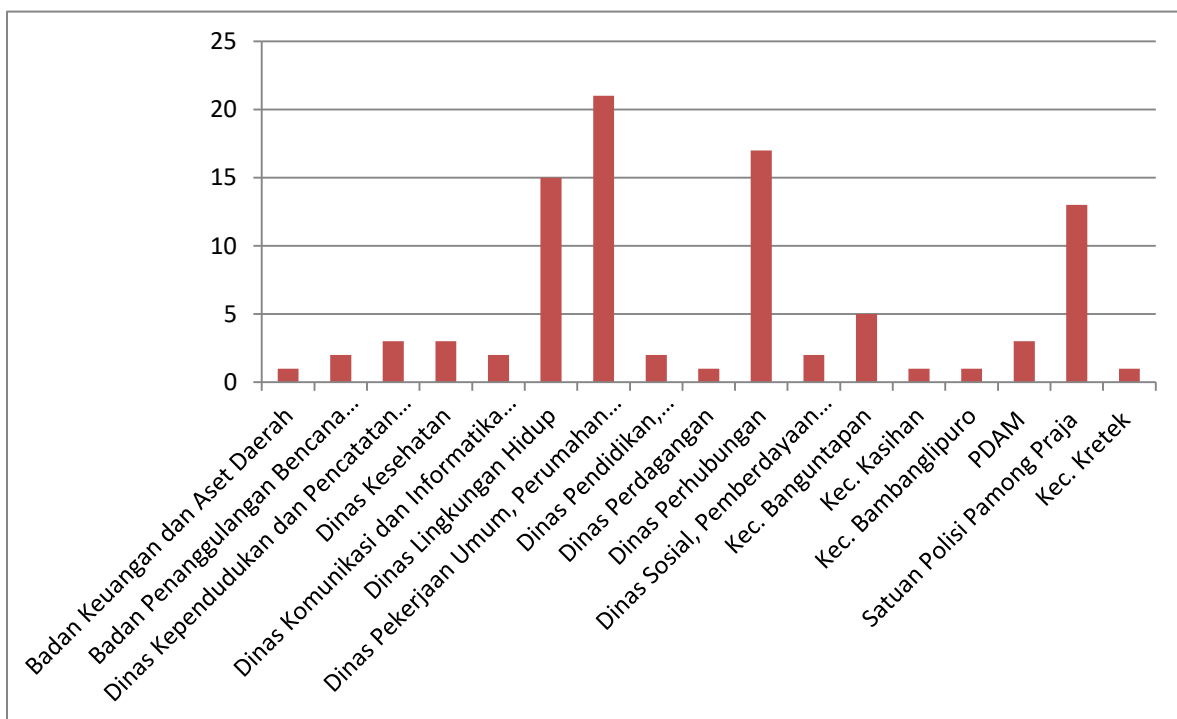
No	SKPD	Kategori	Jumlah Keluhan	Keluhan Terbalas	Keluhan Belum Terbalas
1	Badan Keuangan dan Aset Daerah	BPHTB	1	1	0
2	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Angin Kencang	2	2	0
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kartu Keluarga	1	1	0
		Penduduk Datang	2	2	0
4	Dinas Kesehatan	Layanan Puskesmas	3	3	0
5	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bantul	Permintaan Informasi Lain- Lain	2	2	0
6	Dinas Lingkungan Hidup	Kebisingan Suara	1	1	0
		Limbah Usaha	1	1	0
		Pencemaran Air	1	1	0
		Pencemaran Udara	3	3	0
		Sampah Sungai	2	2	0

		Kebersihan Lingkungan	7	7	0
7	Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman	Bangunan	2	2	0
		Jalan	18	18	0
		Jembatan	1	1	0
8	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	Penerimaan Peserta Didik Baru	1	1	0
		Sarana Pendidikan	1	1	0
9	Dinas Perdagangan	Pasar	1	1	0
10	Dinas Perhubungan	Lampu Penerangan Jalan	12	12	0
		Parkir Umum	1	1	0
		APILL	4	4	0
11	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Bantul	Gelandangan	1	1	0
		Panti Sosial	1	1	0
12	Kec. Banguntapan	Kec. Banguntapan	5	5	0
13	Kec. Kasihan	Kec. Kasihan	1	1	0
14	Kecamatan Bambanglipuro	Kec. Bambanglipuro	1	1	0
15	PDAM	Pipa Rusak	3	3	0
16	Satuan Polisi Pamong Praja	Gangguan Ketertiban Umum	10	10	0
		Laporan Prostitusi	2	2	0

		Penambangan Liar	1	1	0
17	Kec. Kretek	Kec. Kretek	1	1	0
<b>JUMLAH</b>			<b>93</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

Keterangan : OPD dan Kecamatan yang tidak tercantum dalam data di atas tidak mendapatkan aduan melalui aplikasi Laport Bantul.

b. Grafik Aduan Laport Bantul Tahun 2021 tiap OPD



## 2. SP4N-LAPOR!

a. Rekap Aduan SP4N-LAPOR! Tahun 2021

No.	Unit Kerja	Total Aduan
1	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Bantul	3
2	KANWIL BANTUL	0
3	DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL	5

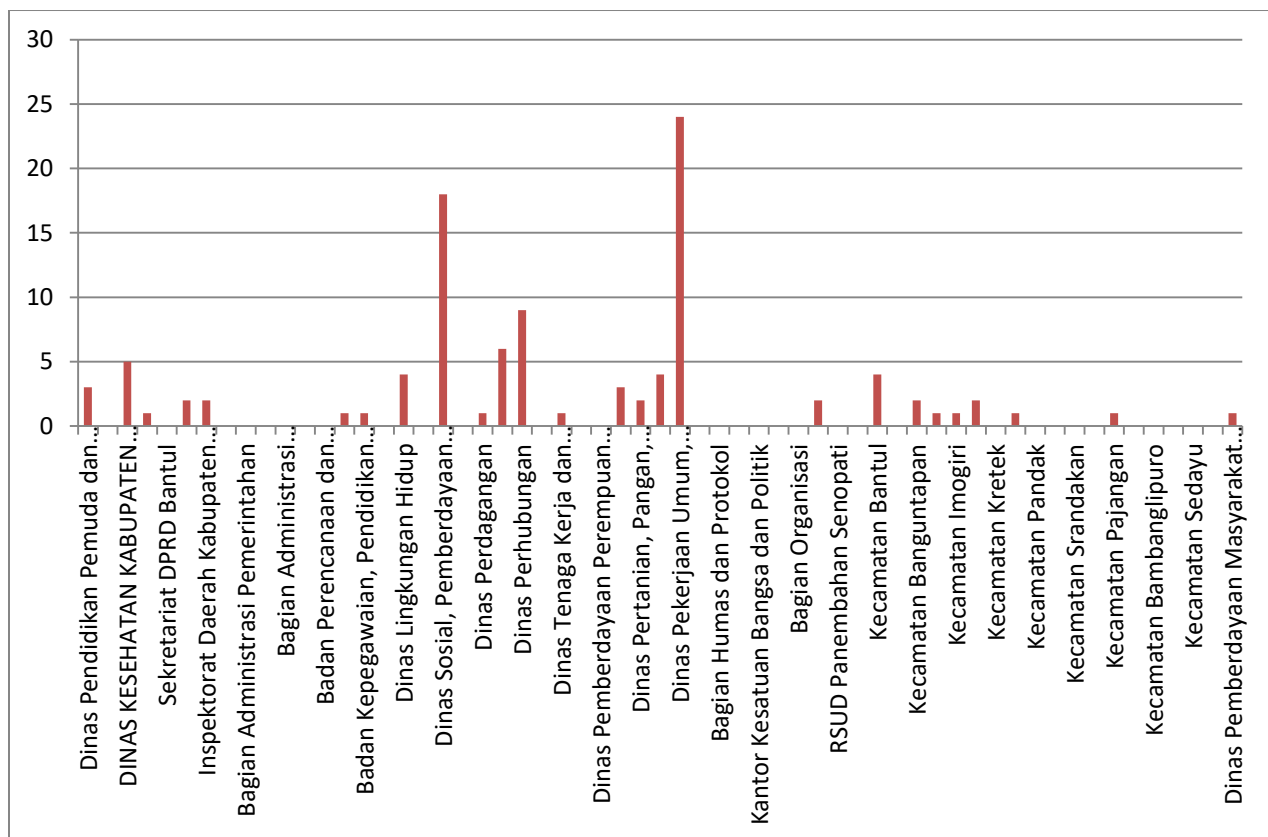
4	Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bantul	1
5	Sekretariat DPRD Bantul	0
6	Satuan Polisi Pamong Praja	2
7	Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul	2
8	Bagian Administrasi Kesra	0
9	Bagian Administrasi Pemerintahan	0
10	Bagian Administrasi Pembangunan	0
11	Bagian Administrasi Pemerintahan Desa	0
12	Bagian Administrasi Perekonomian	0
13	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	0
14	Badan Keuangan dan Aset Daerah	1
15	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	1
16	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0
17	Dinas Lingkungan Hidup	4
18	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Bantul	18
20	Dinas Kebudayaan	0
21	Dinas Perdagangan	1
22	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	6
23	Dinas Perhubungan	9
24	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perindustrian	0
25	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	1

26	Dinas Pariwisata	0
27	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	0
28	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	3
29	Dinas Pertanian, Pangan, Kelautan dan Perikanan	2
30	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	4
31	Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman	24
32	Bagian Hukum	0
33	Bagian Humas dan Protokol	0
34	UPT Jamkesda Dinkes	0
35	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	0
36	Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	0
37	Bagian Organisasi	0
38	PDAM Bantul	2
39	RSUD Panembahan Senopati	0
40	Bagian Umum	0
41	Kecamatan Bantul	4
42	Kecamatan Pleret	0
43	Kecamatan Banguntapan	2
44	Kecamatan Dlingo	1
45	Kecamatan Imogiri	1
46	Kecamatan Jetis	2
47	Kecamatan Kretek	0
48	Kecamatan Kasihan	1
49	Kecamatan Pandak	0
50	Kecamatan Pundong	0
51	Kecamatan Srandakan	0



52	Kecamatan Piyungan	0
53	Kecamatan Pajangan	1
54	Kecamatan Sanden	0
55	Kecamatan Bambanglipuro	0
56	Kecamatan Sewon	0
57	Kecamatan Sedayu	0
58	Badan Pertanahan Nasional Kab Bantul	0
59	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan	1
<b>TOTAL</b>		<b>102</b>

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



### **3. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat**

Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat melalui kanal Laport Bantul sebanyak 93 laporan dan dari SP4N-LAPOR! Sebanyak 102 laporan. Semua laporan tersebut telah ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman menjadi OPD dengan aduan tertinggi yaitu sebanyak 24 aduan SP4N-LAPOR! dan 21 aduan Laport Bantul. Aduan terbanyak adalah tentang kerusakan jalan raya. Semua 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 Perhubungan juga menjadi OPD yang mendapatkan aduan cukup banyak, yaitu 17 aduan Laport Bantul dan 9 aduan SP4N-LAPOR! Aduan meliputi kerusakan APILL (Alat Pemberi Isyarat Lalu-Lintas) dan kerusakan ataupun permohonan pemasangan Lampu Penerangan Jalan Umum. Semua 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 Sosial mendapatkan 18 aduan SP4N-LAPOR! dengan kategori permintaan bantuan sosial. Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi sepanjang tahun 2021 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 Lingkungan Hidup, Satuan Polisi Pamong Praja, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menjadi OPD yang menerima banyak aduan dari masyarakat. Permasalahan sampah dan limbah masih banyak terjadi saat ini. Ketertiban lingkungan terutama yang berkaitan dengan adanya pembatasan masyarakat sepanjang tahun 2021 juga menjadi perhatian tersendiri. Sedangkan permasalahan dokumen kependudukan yang berkaitan dengan perpindahan maupun perubahan status pada

Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) banyak ditanyakan oleh masyarakat.

Pandemi Covid-19 yang terjadi dua tahun terakhir ini menimbulkan banyak permasalahan di masyarakat. Pembatasan kegiatan masyarakat dan anjuran pemerintah untuk di rumah saja membuat masyarakat lebih sering mengakses informasi melalui gawai. Hal itu juga yang mempengaruhi banyaknya aduan di beberapa OPD tertentu. Permintaan informasi, dugaan kecurangan penyaluran bantuan sosial, dan pelanggaran ketertiban masyarakat saat terjadinya pembatasan menjadi permasalahan yang banyak dilaporkan di Kabupaten Bantul.

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 Lapor Bantul maupun SP4N-LAPOR!. Dari data yang ada, pada Tahun 2021 total aduan sebanyak 368 aduan terdiri dari 199 aduan melalui Lapor Bantul dan 169 aduan melalui SP4N-LAPOR!, sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 195 aduan yang terdiri dari 93 aduan melalui Lapor Bantul dan 102 aduan melalui SP4N-LAPOR!.

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 dengan tema “Membangun Etika di Era Citizen Journalism”. Dihadirkan pula narasumber yang kompeten di bidangnya. Pada kesempatan itu, juga diberikan apresiasi kepada beberapa OPD dengan aduan terbanyak agar pengelola lebih

semangat dan semakin meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.



Evaluasi dan Koordinasi Pengelola Aduan Masyarakat

### **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.