



**Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

**TAHUN 2021**

**TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur Kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Karunia-Nya sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Klaten Tahun 2021. Dalam laporan ini disampaikan tentang jumlah aduan masyarakat yang masuk baik melalui kanal Matur Ibu/SP4N Lapor! maupun Lapor Gub.

Ucapan terimakasih kami haturkan untuk seluruh Admin Pengaduan OPD yang telah membantu dalam menindaklanjuti setiap laporan/aduan yang masuk dari masyarakat sehingga aduan dapat terselesaikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tak lupa kami ucapkan terimakasih atas dukungan seluruh pihak yang telah membantu proses penyusunan Laporan ini sehingga dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekeliruan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhirnya kami berharap semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi bersama sekaligus menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan publik bagi pemerintah Kabupaten Klaten dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentan Pelayanan Publik.

Klaten, Januari 2022

Kepala Dinas Kominfo  
Kabupaten Klaten



Drs. AMIN MUSTOFA, M.Si

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Klaten secara berkesinambungan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyediaan layanan pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

Kebijakan terkait penanganan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klaten Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh warga Klaten yang mendapatkan pelayanan di Pemerintah Kabupaten Klaten, antara lain melalui Telephon, email, media sosial Pemerintah Kabupaten Klaten serta website pengaduan masyarakat Matur Ibu / SP4N Lapor! serta Lapor Gub.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
3. Perpres 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Peraturan Bupati Klaten Nomor 63 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2021 Nomor 63);
6. Peraturan Bupati Klaten Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten. (Berita Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2017 Nomor 52).;

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Klaten atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan yang ada di Kabupaten Klaten.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Klaten.

Hasil evaluasi tersebut selanjutnya dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan publik bagi pemerintah Kabupaten Klaten agar kebijakan yang diambil tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Definisi**

- 1) Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi, baik berupa laporan, pertanyaan, saran, masukan, dan/atau aduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten atas suatu kebijakan penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan/atau pelayanan publik.
- 2) Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut Pengelola adalah tim terpadu lintas Perangkat Daerah yang ditetapkan dengan Surat keputusan Bupati dengan tugas pokok melaksanakan pengelolaan aduan masyarakat yang disampaikan melalui media informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten.
- 3) Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disingkat TKPPM adalah Tim yang dibentuk oleh Bupati untuk mengkoordinasikan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di tingkat Kabupaten agar dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan terintegrasi.

#### **2.2 Asas - Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

- 1) Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2) Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3) Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4) Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5) Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;

- 6) Obyektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7) Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8) Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

### **2.3 Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

#### **2.3.1 Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat**

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung tinggi nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

#### **2.3.2 Kewajiban dan Larangan Aparatur Yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat**

- 1) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
  - a. melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;

- b. melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - c. membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
  - d. mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
  - e. menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait identitas pelapor, jabatan, dan terlapor;
  - f. menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
  - g. menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- 2) Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
- a. menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
  - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
  - d. menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
  - e. menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.

### 2.3.3 Etika Aparatur Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

- 1) Etika terhadap pelapor meliputi:
- a. memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
  - b. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
  - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - d. menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;

- e. memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- 2) Etika terhadap terlapor meliputi:
  - a. menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
  - b. menghormati hak-hak terlapor.
- 3) Etika terhadap sesama Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
  - a. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
  - b. menggalang rasa kebersamaan;
  - c. menghargai perbedaan pendapat;
  - d. saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

#### **2.4 Unsur-Unsur Pengaduan**

Pengaduan paling sedikit memperhatikan unsur 4 W + 1H, yaitu:

- 1) *What*, apa perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui;
- 2) *Where*, di mana perbuatan dilakukan;
- 3) *When*, kapan perbuatan tersebut dilakukan;
- 4) *Who*, siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut;
- 5) *How*, bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya).

#### **2.5 Bentuk Pengaduan**

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan dugaan:

- 1) penyalahgunaan wewenang;
- 2) melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- 3) tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten



## **2.6 Saluran Pengaduan**

- 1) Pengaduan disampaikan melalui website Matur Ibu/SP4N Lapor! dan LaporGub!
- 2) Email PPID Kabupaten Klaten
- 3) Akun twitter Pemerintah Kabupaten Klaten
- 4) Email dan Akun twitter Bupati
- 5) Pengelolaan pengaduan masyarakat juga dapat dilakukan secara langsung atau melalui Telephon dan sarana/saluran informasi lain dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan pelayanan

## **2.7. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas:

- 1) Mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh Perangkat Daerah;
- 2) Merumuskan pemecahan masalah atau solusi atas pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh Perangkat Daerah dan mengajukan kepada Bupati untuk dimintakan persetujuan/keputusan;
- 3) Melakukan pemantauan atas pemanfaatan teknologi informasi sebagai media informasi yang efektif oleh Perangkat Daerah dalam mendukung pelaksanaan tugas dan kinerja Perangkat Daerah;
- 4) Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Perangkat Daerah;
- 5) Melakukan penilaian kinerja Perangkat Daerah dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- 6) Memberikan saran dan masukan kepada Bupati atas penanganan pengaduan masyarakat oleh Perangkat Daerah.

## **2.8 Pemantauan dan Evaluasi**

- 1) Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (TKPPM) melaksanakan pemantauan atas pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat oleh pengelola pengaduan dan Perangkat Daerah melalui :

- a. Media informasi yang tersedia
  - b. Laporan rutin penanganan pengaduan masyarakat
  - c. Meninjau dan langsung ke OPD dan/atau meminta informasi langsung ke pimpinan OPD
- 2) Hasil pemantauan penanganan pengaduan masyarakat selanjutnya digunakan sebagai bahan masukan evaluasi kebijakan penanganan pengaduan masyarakat.
  - 3) Evaluasi dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali dalam bentuk rapat koordinasi dan dihadiri oleh seluruh OPD.

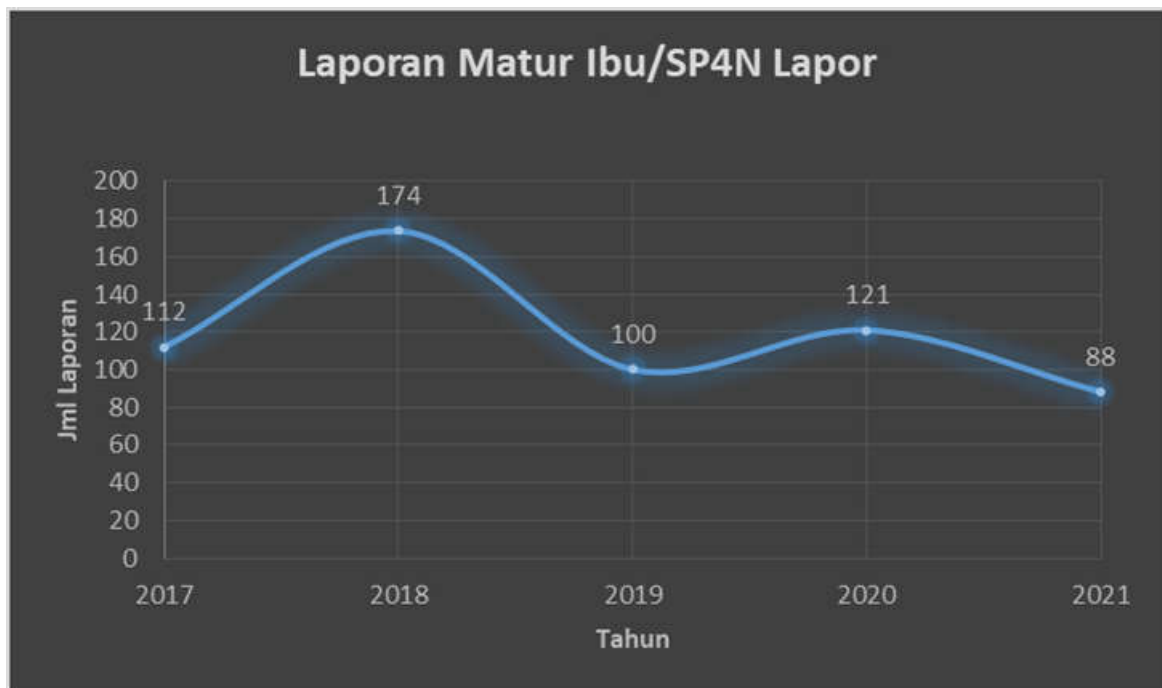
### BAB III

## LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

### 3.1 Pengaduan Masyarakat Matur Ibu/SP4N Lapor!

Jumlah aduan masyarakat yang diterima petugas admin selama 5 tahun terakhir sangat fluktuatif. Namun secara keseluruhan jumlah aduan yang masuk mengalami penurunan. Ditahun 2017 jumlah aduan yang diterima sebanyak 112 aduan, tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 174 aduan. Pada tahun 2019 mengalami penurunan yang cukup signifikan dengan jumlah aduan yaitu 100 aduan. Pada tahun 2020 jumlah aduan yang masuk kembali bertambah menjadi 121 aduan dan di tahun 2021 kembali menurun hanya 88 aduan yang masuk.

Jumlah aduan dari tahun 2017 sampai dengan 2021 dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 1. Diagram Jumlah Aduan Matur Ibu Tahun 2017 - 2021

#### 3.1.1. Jumlah Aduan Tahun 2021

Tahun 2021 jumlah aduan masyarakat yang masuk melalui kanal Matur Ibu/SP4N Lapor sebanyak 88 aduan/Laporan.

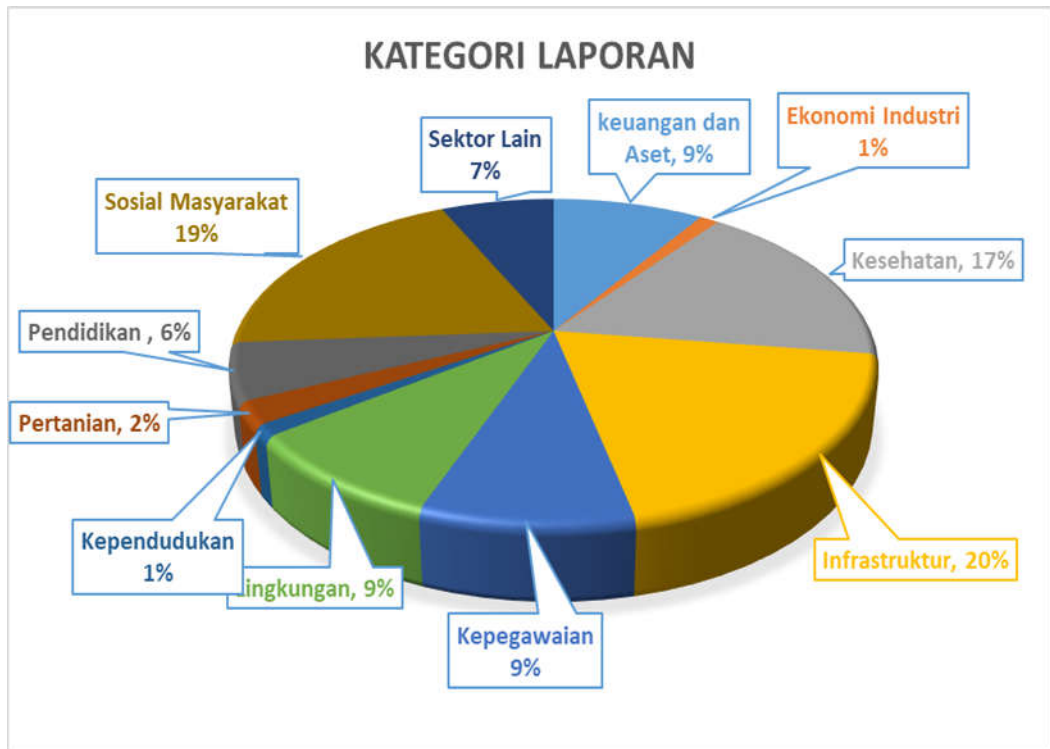
Dari jumlah tersebut sebanyak 81 aduan telah berhasil dijawab sedangkan 7 sisanya belum/tidak dijawab. Dapat disimpulkan bahwa capaian penanganan aduan pada tahun ini sebesar 92% dengan rincian capaian per triwulan sebagai berikut :

Periode	Jumlah Aduan Masuk	Aduan Terjawab	Aduan Tidak Terjawab	Prosentase
Triwulan I	14	12	2	85,7%
Triwulan II	21	19	2	90,5%
Triwulan III	28	27	1	96,4%
Triwulan IV	25	23	2	92%
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>7</b>	<b>92%</b>

### 3.2.2. Aduan berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategorinya, jumlah aduan pada tahun 2021 didominasi dari aduan/ laporan terkait Infrastruktur sebesar 20% disusul Sosial Masyarakat yaitu sebesar 19%. Kategori Kesehatan 17%, Kategori Kepegawaian, Keuangan dan aset serta kategori lingkungan masing - masing 9%. Sektor lain menempati urutan selanjutnya dengan presentase 7%. Kategori Pendidikan 6%, Pertanian 2% dan terakhir kategori kependudukan dan Ekonomi industri masing - masing 1%.

Pada Gambar 2 dapat dilihat secara lengkap jumlah aduan masyarakat yang masuk pada tahun 2021 berdasarkan kategori.



Gambar 2. Jumlah Aduan Tahun 2021 Berdasarkan Kategori

### 3.2. Pengaduan LapoGub!

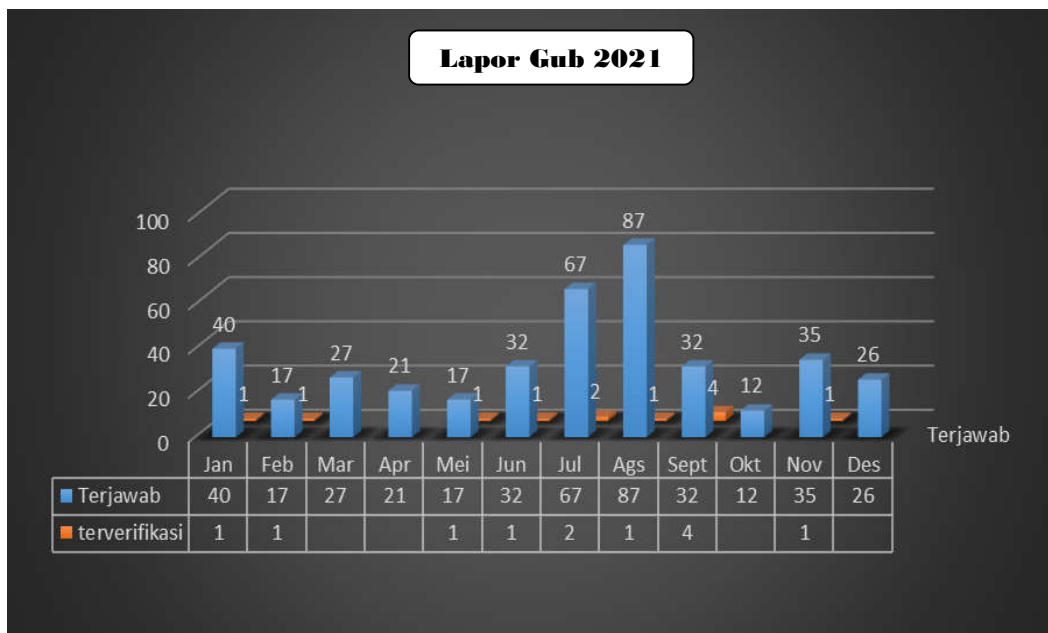
Masyarakat yang ingin menyampaikan saran kritik maupun aduan kepada Pemerintah kabupaten Klaten, selain melalui kanal Matur Ibu juga dapat mengakses layanan LapoGUB baik itu melalui Website, android maupun melalui medsos seperti Tweeter. Aduan dari masyarakat akan diterima Admin Provinsi untuk selanjutnya aduan tersebut diteruskan ke Admin Kabupaten. (Dalam hal ini Dinas Kominfo Kabupaten Klaten).

Aduan yang masuk ke Admin Kabupaten selanjutnya di teruskan ke OPD yang memiliki kewenangan agar dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan.

#### 3.2.1. Jumlah Aduan Tahun 2021

Tahun ini jumlah Aduan yang masuk melalui kanal Lapo Gub sebanyak 425 laporan dengan rincian 413 terjawab dan 12 terverifikasi. Dengan kata lain, prosentase Laporan selesai (terjawab) sebesar 97,2%

Capaian penanganan pengaduan via lapor gub dapat dilihat pada tabel berikut.



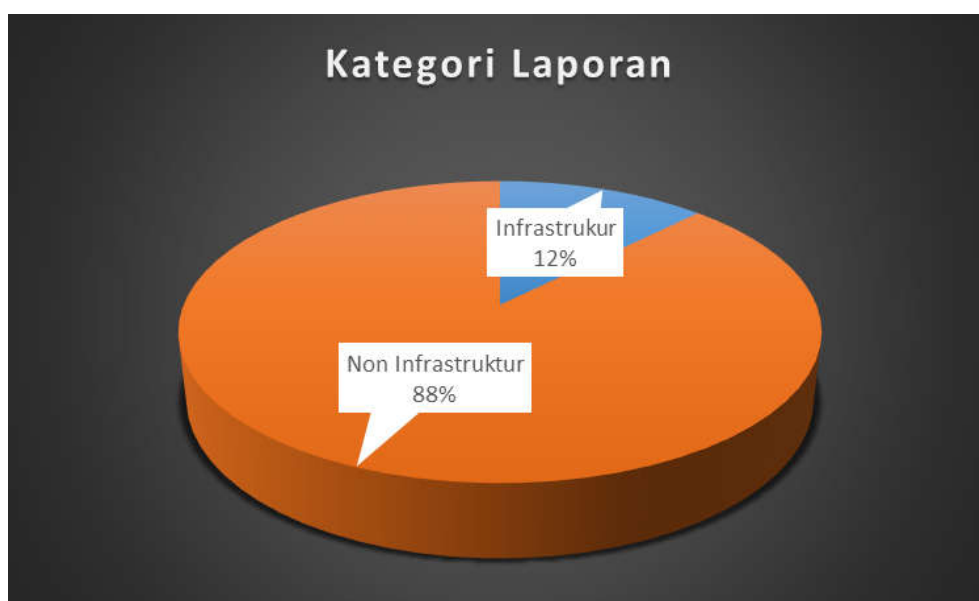
Gambar 3. Jumlah Laporan (Lapor Gub!) Tahun 2021

Capaian Penanganan Pengaduan via Lapor Gub per triwulan adalah sebagai berikut :

Periode	Jumlah Laporan Masuk	Laporan terverifikasi	Laporan Selesai	Prosentase Laporan Selesai
Triwulan I	86	2	84	97,6 %
Triwulan II	72	2	70	97,2 %
Triwulan III	193	7	186	96,4 %
Triwulan IV	74	1	73	98,6 %
<b>Jumlah</b>	<b>425</b>	<b>12</b>	<b>413</b>	<b>97,2 %</b>

### 3.2.2. Laporan berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori, jumlah Laporan yang masuk selama tahun 2021 terdiri dari laporan bidang Infrastruktur yaitu sebanyak 53 laporan (12,5%) dan non infrastruktur sebanyak 372 Laporan (87,5%)



Gambar 3. Kategori Laporan (Lapor Gub!) Tahun 2021

## BAB IV

### HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

#### 4.1 Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2021, antara lain:

1. Belum ada integrasi antara kanal aduan matur ibu dengan lapor gub maupun sp4n lapor.
2. Mutasi Pegawai yang mengakibatkan pergantian personil yang menangani pengaduan di tingkat OPD.
3. Kurangnya informasi dari pelapor sehingga aduan/ laporan sulit ditindaklanjuti.
4. Terbatasnya SDM (pegawai) yang mengelola pengaduan.

#### 4.2 Upaya Penyelesaian

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain :

1. Melakukan koordinasi setiap 3 (tiga) bulan terkait penanganan terhadap aduan yang masuk;
2. Menambah personil untuk mengelola pengaduan;
3. Melakukan studi banding terkait penanganan pengaduan masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja aparatus serta perbaikan pelayanan kepada masyarakat.