



---

# LAPORAN TAHUNAN

---

Penanganan Pengaduan masyarakat



**TAHUN 2022**  
**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 2022. 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, 15 Februari 2023

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Klaten



Drs. H. AMIN MUSTOFA, MSi

Pembina Tingkat I

NIP. 19661115 199710 1 001

# 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.

## 1.2 Dasar Hukum

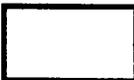
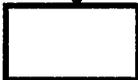
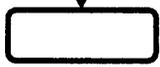
1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
3. Perpres 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 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).;

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**

2.1. Jenis Saluran Pengaduan

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

2.2. Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan

NO.	Kegiatan	Pelaksana		
		Admin OPD	Atasan Admin OPD	Super Admin
1.	Menerima aduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui kanal aduan yang tersedia			
2.	Merespon, Mencatat identitas pelapor serta mengidentifikasi dan mengklasifikasikan permasalahan / aduan			
3.	Menerima aduan dari Super Admin untuk diteruskan kepada pimpinan atau pejabat yang terkait dengan permasalahan aduan			
4.	Menerima pesan aduan dari admin OPD dan menindaklanjuti / menjawab aduan			
5.	Menerima jawaban dari atasan untuk selanjutnya diteruskan kepada super admin			
6.	Mengolah jawaban dari admin OPD			
7.	Menyampaikan jawaban aduan kepada pelapor melalui kanal aduan			

Mekanisme dan tata cara pengaduan meliputi :

1. Penerimaan Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa cara diantaranya :

a. Penerimaan Pengaduan secara manual/langsung

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan oleh pengadu secara manual yaitu :

- Petugas Penerima Pengaduan (helpdesk) untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung
- Telepon
- Surat
- Kotak Pengaduan
- Faksimili
- Surat Elektronik (e-mail)
- Saluran pengaduan resmi lainnya

b. Penerimaan Pengaduan melalui media sosial, Aplikasi / Web kanal yang telah tersedia

2. Verifikasi

1. Setiap aduan yang masuk akan dilakukan verifikasi oleh petugas (super admin) dalam jangka waktu 1x24 jam.

2. Petugas akan melakukan pengecekan kelengkapan data pendukung yaitu:

- a. Identitas
- b. Keterangan/uraian dari permasalahan

3. Petugas akan melakukan telaah terhadap materi aduan yang meliputi

- a. Materi apa yang diadukan/dilaporkan
- b. Siapa pejabat dan/atau pegawai yang diadukan
- c. Kapan peristiwa yang diadukan tersebut terjadi
- d. Di mana peristiwa yang diadukan tersebut terjadi

4. Petugas penerima pengaduan dapat meminta data/informasi tambahan kepada pengadu/pelapor jika dibutuhkan untuk menindaklanjuti aduan.

5. Apabila isi aduan tidak jelas atau pengadu tidak memberikan data/informasi tambahan maka aduan tersebut dianggap selesai (tidak dapat ditindaklanjuti).

3. Disposisi Pengaduan

1. Jika pengaduan sudah dianggap lengkap oleh petugas penerima aduan (super admin) maka materi pengaduan akan diteruskan ke unit instansi (OPD) yang berwenang menangani permasalahan tersebut melalui admin pengaduan OPD.

2. Admin pengaduan OPD yang telah menerima aduan dari petugas (super admin) akan menyampaikan materi pengaduan kepada

atasan/pejabat yang berwenang untuk menjawab/ menindaklanjuti aduan.

#### 4. Penyelesaian Laporan

Tindaklanjut dilakukan dengan cermat, tepat dan tidak melebihi batas waktu penyelesaian pengaduan yaitu :

- a. 3 hari untuk informasi, pertanyaan dan atau keluhan yang tidak membutuhkan kegiatan berupa tinjauan ke lapangan
- b. 3 Minggu untuk pengaduan, sengketa atau pelanggaran yang tidak membutuhkan tinjauan lapangan
- c. 3 Bulan untuk pengaduan terkait perbaikan atau keluhan yang membutuhkan tinjauan lapangan

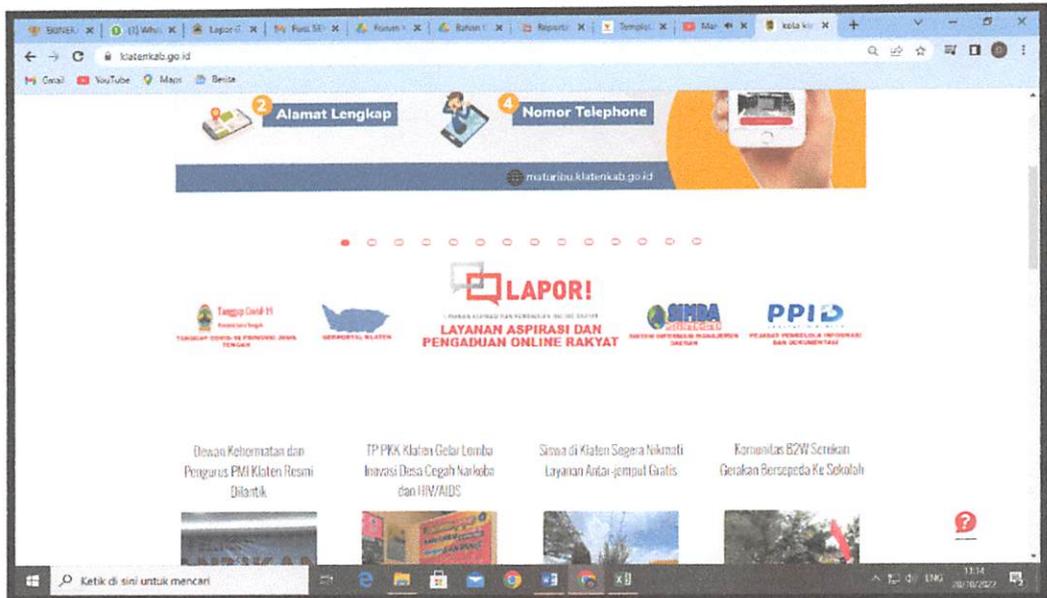
### 2.3. Sosialisasi Pengaduan

Optimalisasi pengaduan masyarakat dapat tercapai salah satunya dengan kegiatan sosialisasi baik kepada masyarakat sebagai pihak yang berkepentingan menyampaikan laporan/aduan maupun kepada admin pengaduan itu sendiri sebagai pengelola aduan.

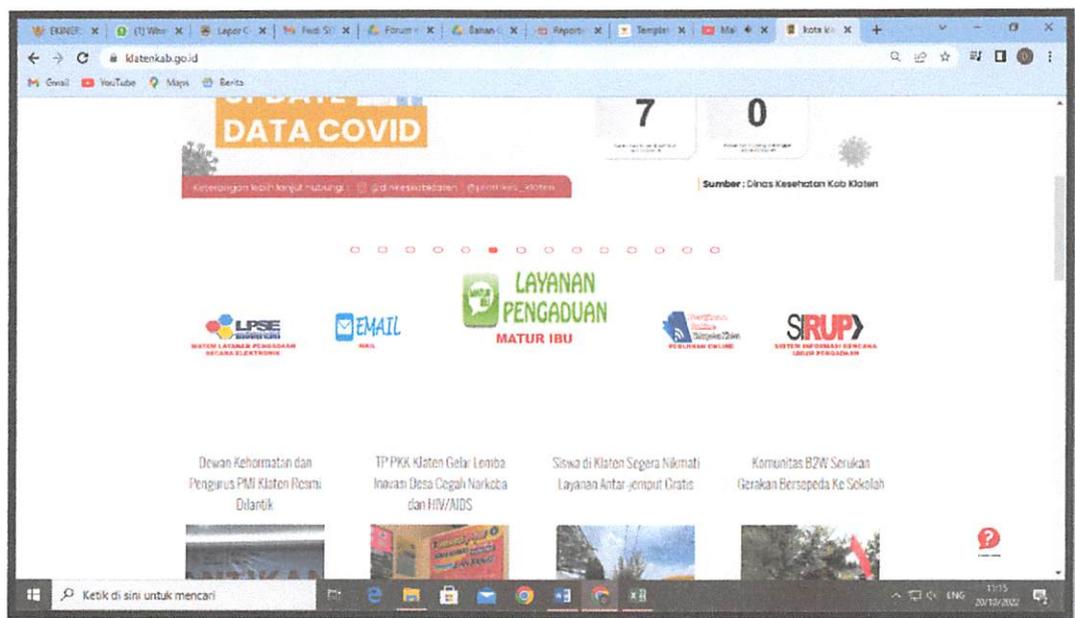
Melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat diharapkan semakin banyak masyarakat yang mengetahui kanal aduan yang telah disediakan pemerintah serta alur/tatacara penyampaian pengaduan sehingga masyarakat paham dan dapat memanfaatkan kanal yang telah tersedia. Kegiatan Sosialisasi untuk admin pengaduan bertujuan agar para admin paham akan tugas dan kewenangannya sebagai admin serta mengetahui SOP dan alur pengaduan dengan benar.

Selama kurun waktu tahun 2022 telah banyak kegiatan sosialisasi pengaduan yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Klaten, yang dalam hal ini dilaksanakan oleh OPD pengampu yaitu Dinas Komunikasi Informatika. Kegiatan tersebut meliputi :

1. Sosialisasi / Publikasi Pengaduan kepada masyarakat melalui beberapa media diantaranya :
  - a. Website



Lapor SP4N



Matur Ibu

b. Videotron



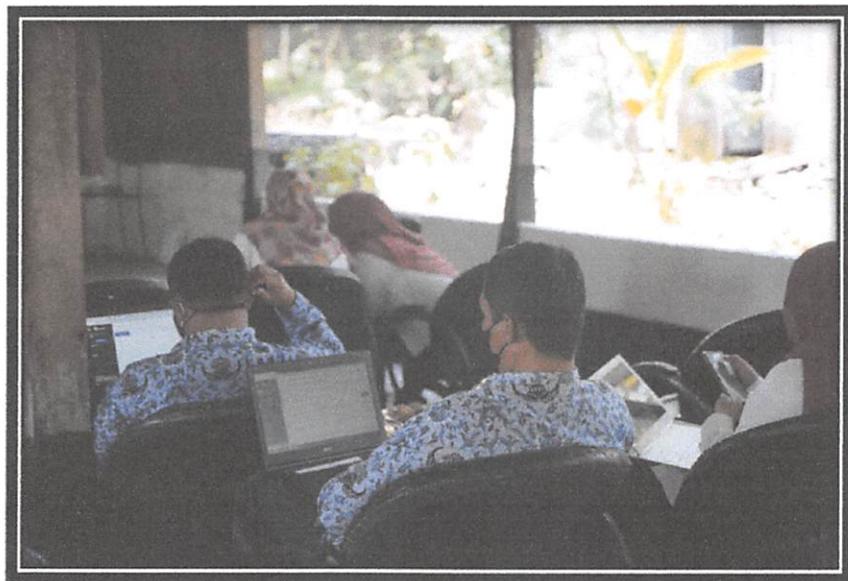
c. Radio Siaran Pemerintah Daerah (RSPD) Klaten

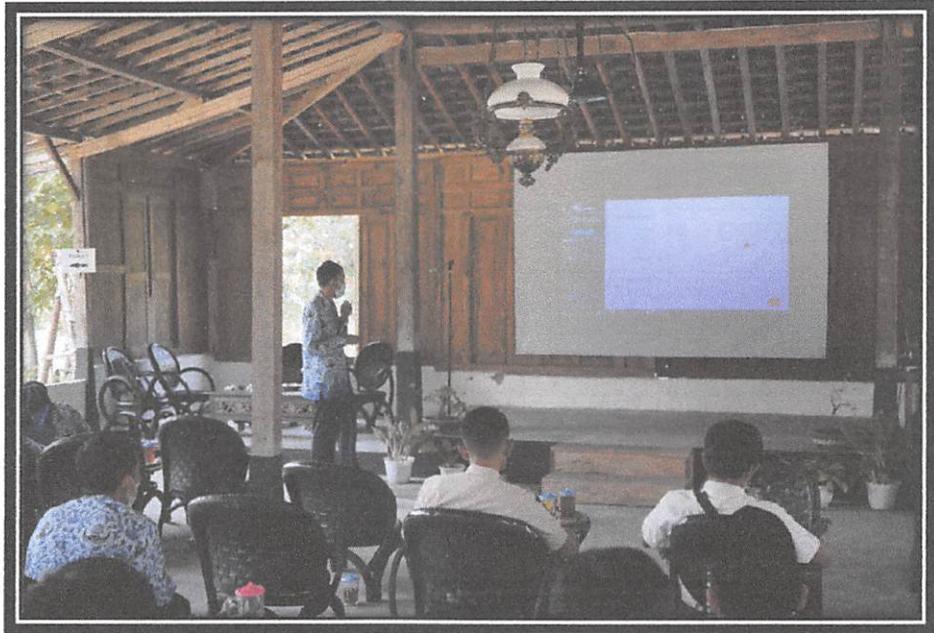


## 2. Sosialisasi Admin Pengaduan

Sasaran dari kegiatan ini adalah pada admin pengaduan dari semua OPD di Kabupaten Klaten. Melalui Sosialisasi Admin Pengaduan diharapkan setiap admin pengaduan akan memahami dan mengerti akan tugas dan kewenangannya serta dapat mengelola pengaduan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Kegiatan ini juga bertujuan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelesaian pengaduan yang cepat, tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan koordinasi yang baik antara super admin dengan admin pengaduan OPD diharapkan penanganan pengaduan masyarakat dapat semakin optimal





Keg Sosialisasi / bintek Sp4n Lapor

### BAB III

## LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2022

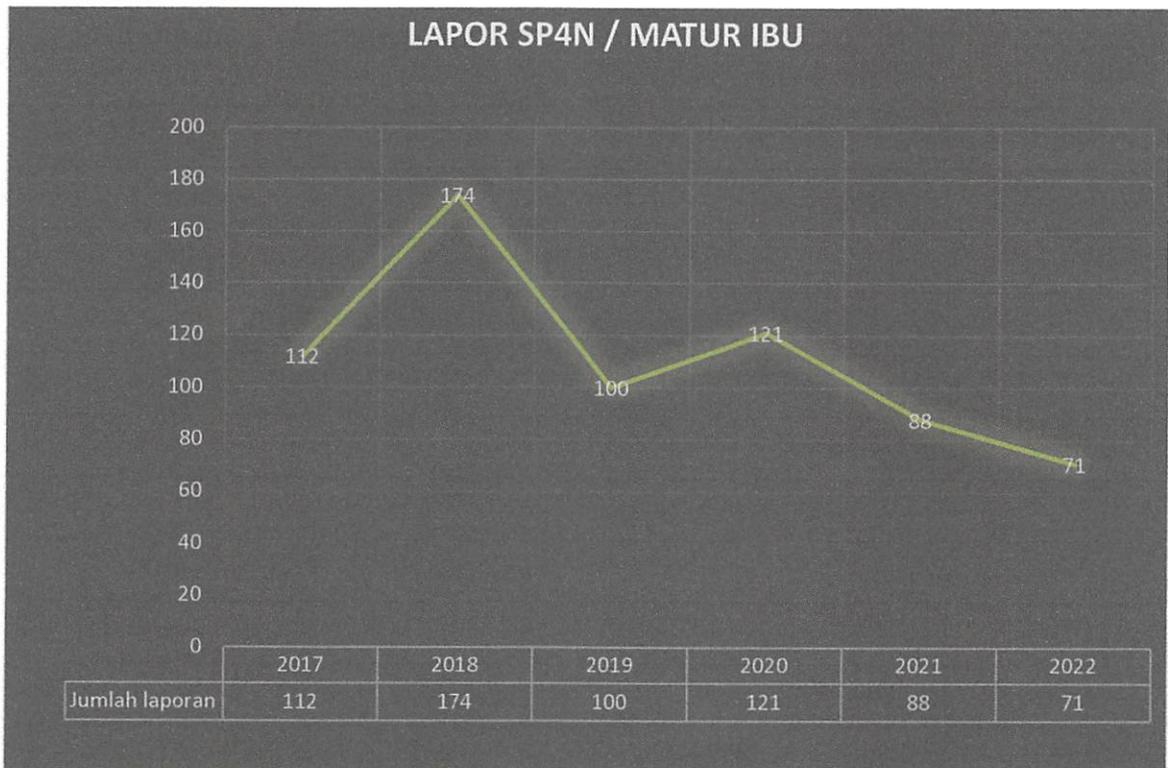
### 3.1. Pengaduan Lapor SP4N / Matur Ibu

#### 3.1.1. Jumlah Pengaduan

Jumlah laporan / pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal SP4N lapor / Matur ibu mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Selama tahun 2022 jumlah laporan masuk sebanyak 71 laporan, sedangkan pada tahun 2021 jumlah laporan / aduan masuk sebanyak 88 laporan.

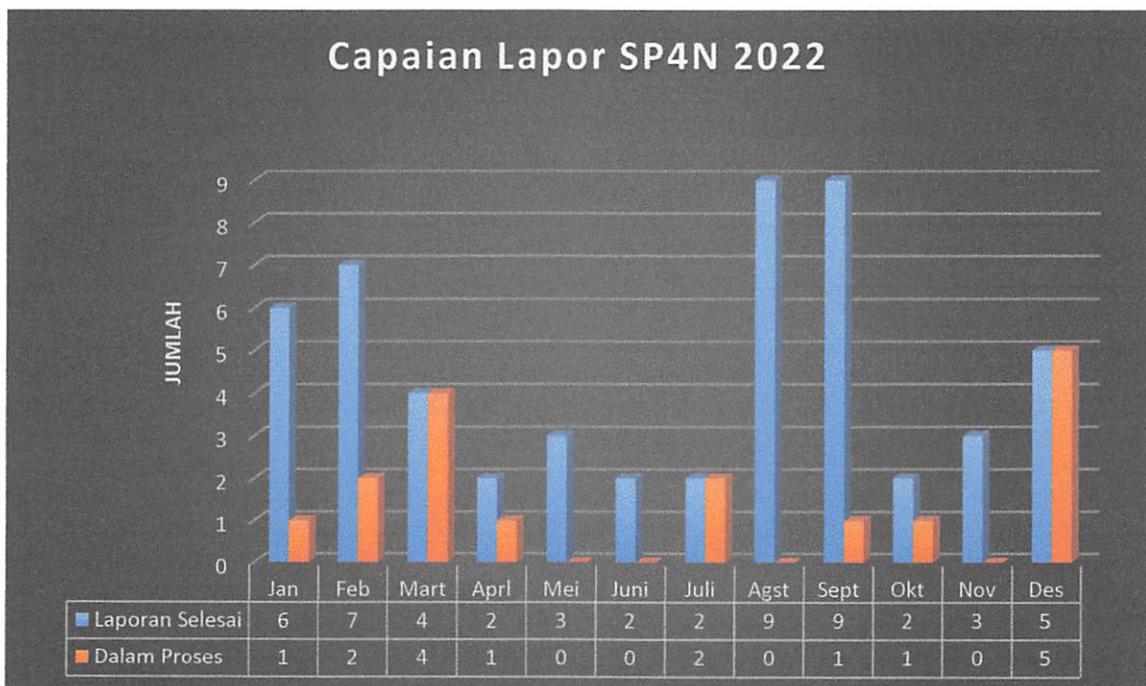
Jumlah / prosentase laporan yang terjawab juga mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya. Dari 71 laporan masyarakat yang masuk melalui kanal Matur Ibu/Sp4n Lapor selama tahun 2022, sebanyak 54 laporan / aduan telah selesai, dan 17 laporan masih dalam proses. Prosentase laporan selesai sebesar 76%. Sedangkan capaian penanganan pengaduan di tahun 2021 sebesar 92%. Hal ini yang perlu menjadi catatan dan evaluasi kedepan dalam penanganan penyelesaian pengaduan masyarakat.

Jumlah laporan masuk melalui kanal SP4N lapor / Matur Ibu selama 6 tahun terakhir disajikan dalam grafik berikut:



3.1.1. Grafik SP4N Lapor

Laporan bulanan penanganan pengaduan melalui kanal SP4N Lapor selama tahun 2022 tersaji dalam tabel berikut :



Tab 3.1.2 Jumlah laporan/aduan melalui SP4N Lapor

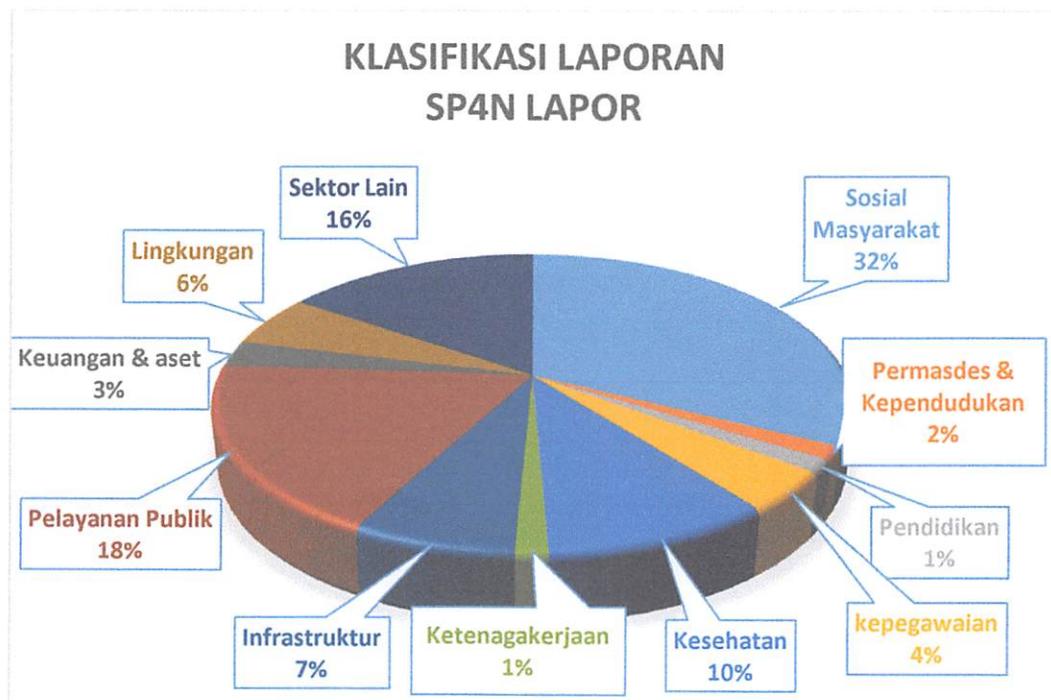
Capaian Penanganan pengaduan per-triwulan sebagai berikut :

Periode	Laporan Masuk	Laporan Terjawab	Dalam Proses	Prosentase
Triwulan I	24	17	7	71%
Triwulan II	8	7	1	87%
Triwulan III	23	20	3	87%
Triwulan IV	16	10	6	62%
<b>Jumlah</b>	<b>71</b>	<b>54</b>	<b>17</b>	<b>76%</b>

### 3.1.2. Klasifikasi Pengaduan

Berdasarkan kategori laporan, laporan terkait sosial masyarakat menempati urutan terbanyak yaitu sebesar 23 laporan disusul laporan terkait pelayanan publik sebesar 13 laporan, Sektor lain sebanyak 11 laporan dan kesehatan 7 laporan. Kategori infrastruktur pada tahun lalu menjadi laporan terbanyak, tahun ini hanya 5 laporan. Selanjutnya untuk kategori lingkungan 4 laporan, Kepegawaian 3 laporan, Keuangan dan aset 2 Laporan dan sisanya kategori pendidikan dan ketenagakerjaan dan kependudukan masing - masing 1 laporan.

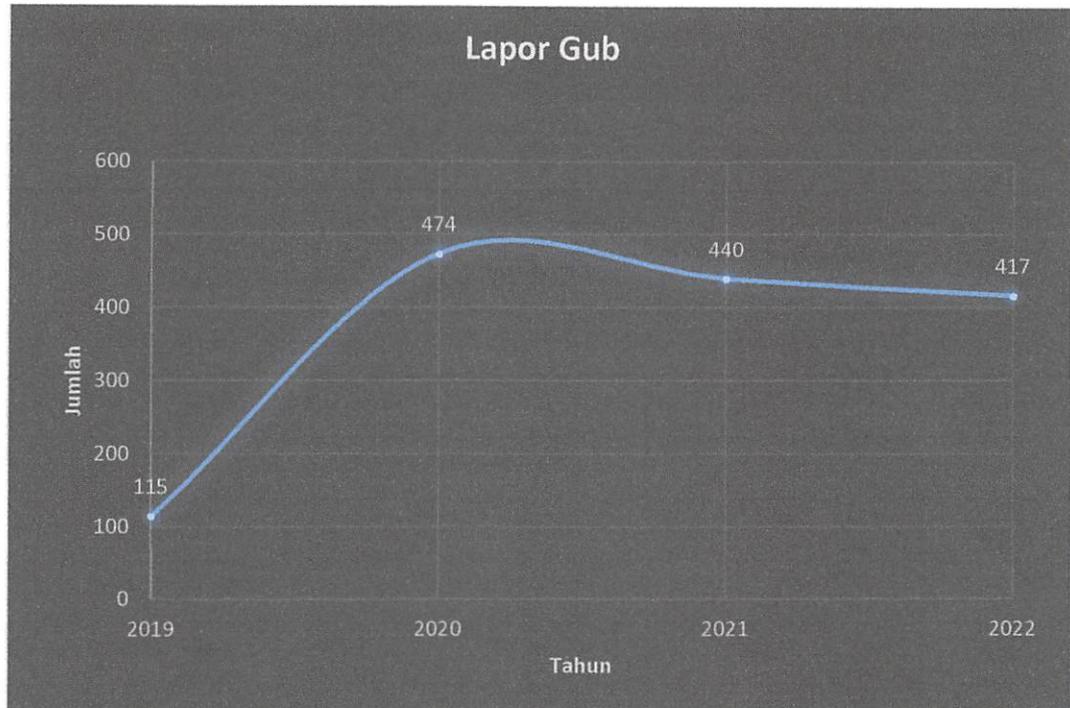
Klasifikasi laporan tersaji dalam diagram berikut :



## 3.2. Pengaduan Lapor Gub!

### 3.2.1. Pengaduan Lapor Gub!

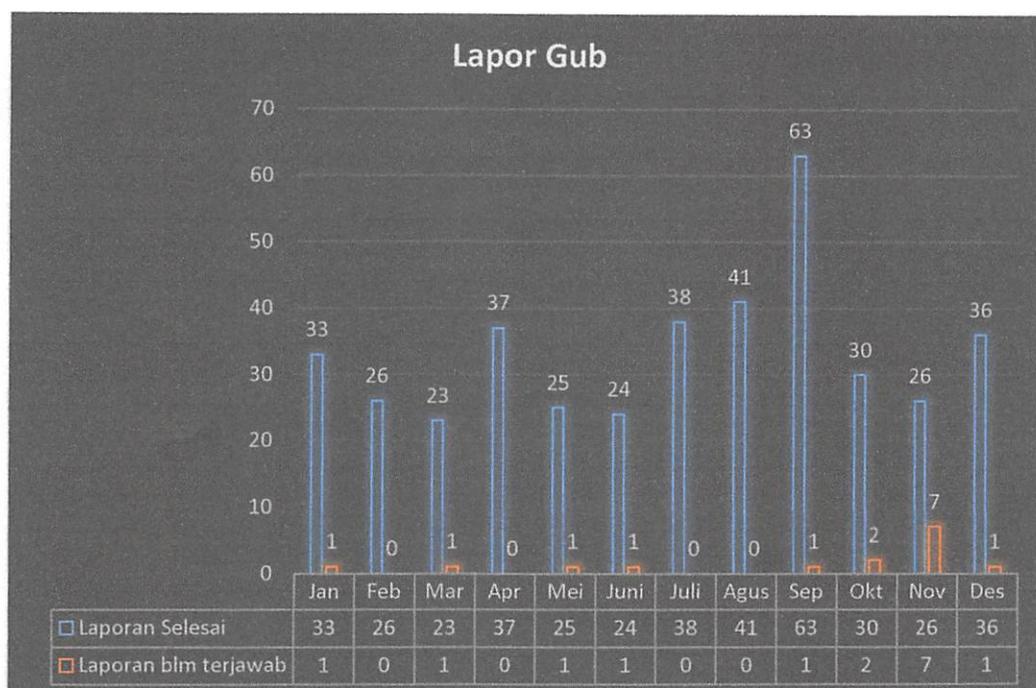
Jumlah laporan / pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal Lapor Gub mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya sebanyak 425 laporan, menjadi 417 Laporan di tahun 2022. Perkembangan jumlah pengaduan selama 5 tahun terakhir tersaji dalam grafik berikut.



3.2.1. Progres tahunan Lapor Gub

Prosentase capaian laporan yang terjawab juga mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya. Jumlah keseluruhan laporan masyarakat yang masuk melalui kanal Lapor Gub periode Januari - Desember 2022 sebanyak 417 Laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 402 laporan telah terjawab dan 15 laporan terverifikasi atau belum terjawab. Sehingga capaian penanganan di tahun ini sebesar 96,4% atau mengalami penurunan dari tahun sebelumnya (th 2021) sebesar 97,2%.

Capaian penanganan pengaduan pada tahun 2022 per bulan tersaji dalam grafik berikut :



Tab 3.1.1 Jumlah laporan/aduan melalui kanal lapor gub

Capaian Penanganan Pengaduan via Lapor Gub per triwulan sebagai berikut :

Periode	Jumlah Laporan Masuk	Laporan terverifikasi	Laporan Selesai	Prosentase Laporan Selesai
Triwulan I	84	2	82	97,6 %
Triwulan II	88	2	86	97,7 %
Triwulan III	143	1	142	99,3%
Triwulan IV	102	10	92	90,1 %
<b>Jumlah</b>	<b>417</b>	<b>15</b>	<b>402</b>	<b>96,4 %</b>

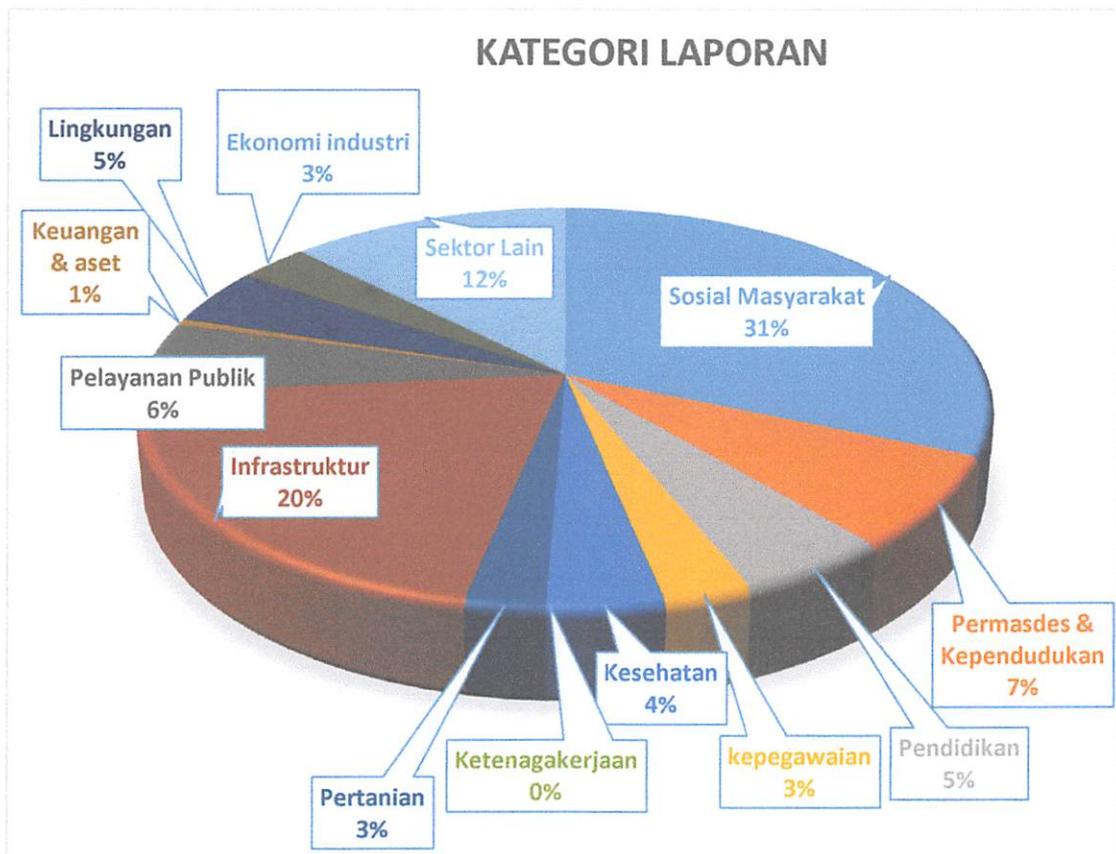
### 3.2.2. Klasifikasi Pengaduan / Laporan

Klasifikasi Laporan /Aduan masyarakat penting dilakukan untuk mempercepat proses penanganan laporan / pengaduan. Disisi lain, dengan pengklasifikasian laporan masyarakat, pemerintah dapat melihat peristiwa/permasalahan mapupun isu yang banyak berkembang di tengah

masyarakat sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan.

Selama bulan Januari - Desember 2022, isu atau permasalahan yang paling banyak dilaporkan masyarakat melalui Lapor Gub adalah terkait Sosial Masyarakat sebanyak 131 laporan. Hal ini terkait banyaknya masyarakat yang meminta bantuan sosial ataupun laporan terkait bantuan sosial yang kurang tepat sasaran.

Klasifikasi Laporan selama tahun 2022 disajikan dalam diagram berikut :



Tab 3.2 Klasifikasi Lapor Gub

## **BAB IV**

### **HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

#### **4.1 Hambatan**

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

1. Adanya mutasi Pegawai yang mengakibatkan pergantian personil admin Pengaduan di tingkat OPD.
2. Tidak ada serah terima tugas dari Admin pengaduan yang lama dengan yang baru
3. Kurangnya pemahaman admin pengaduan OPD tentang SOP pengaduan
4. Kurangnya informasi dari pelapor sehingga aduan sulit/lama ditindaklanjuti.
5. 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 /rakor pengaduan dengan admin pengaduan OPD secara berkala
2. Koordinasi dengan kepala OPD terkait penunjukan admin pengaduan
3. Koordinasi dengan admin pusat terkait aduan yang tidak lengkap

## BAB V PENUTUP

Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta menjadi saran bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan

Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja tim Penanganan pengaduan agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten

Klaten, 16 Februari 2023  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Klaten



Drs. H. AMIN MUSTOFA, MSi  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19661115 199710 1 001