

# **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) WhatsApp Pengaduan
- 6) 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.

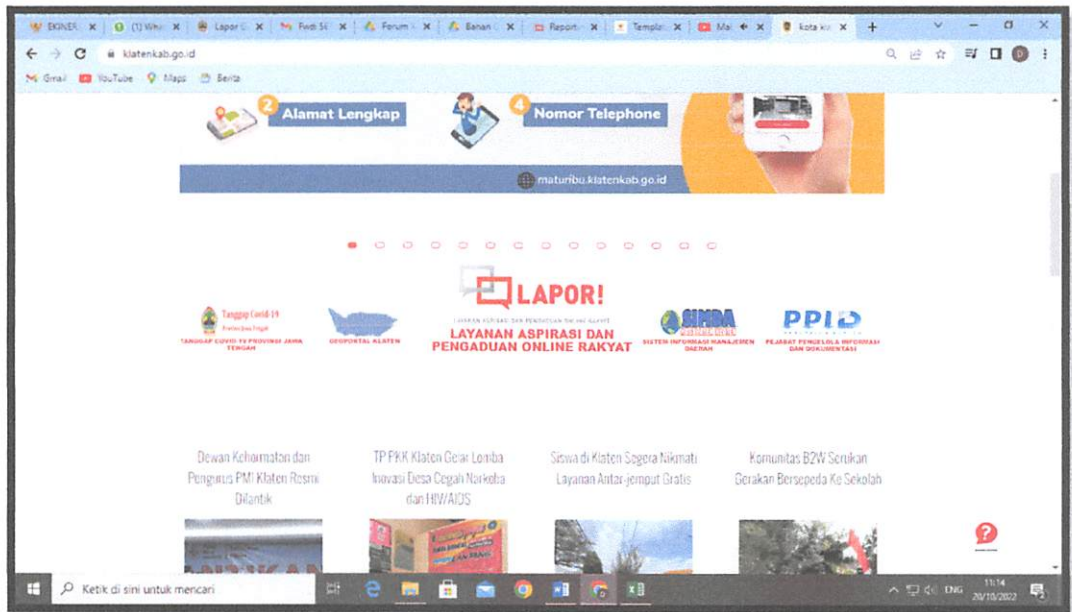
Melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat diharapkan semakin banyak masyarakat yang mengetahui kanal aduan yang telah disediakan pemerintah serta alur/tatacara penyampaian pengaduan sehingga masyarakat paham dan dapat memanfaatkan kanal yang telah tersedia. Kegiatan Sosialisasi untuk admin pengaduan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

kewenangannya sebagai admin serta mengetahui SOP dan alur pengaduan dengan benar.

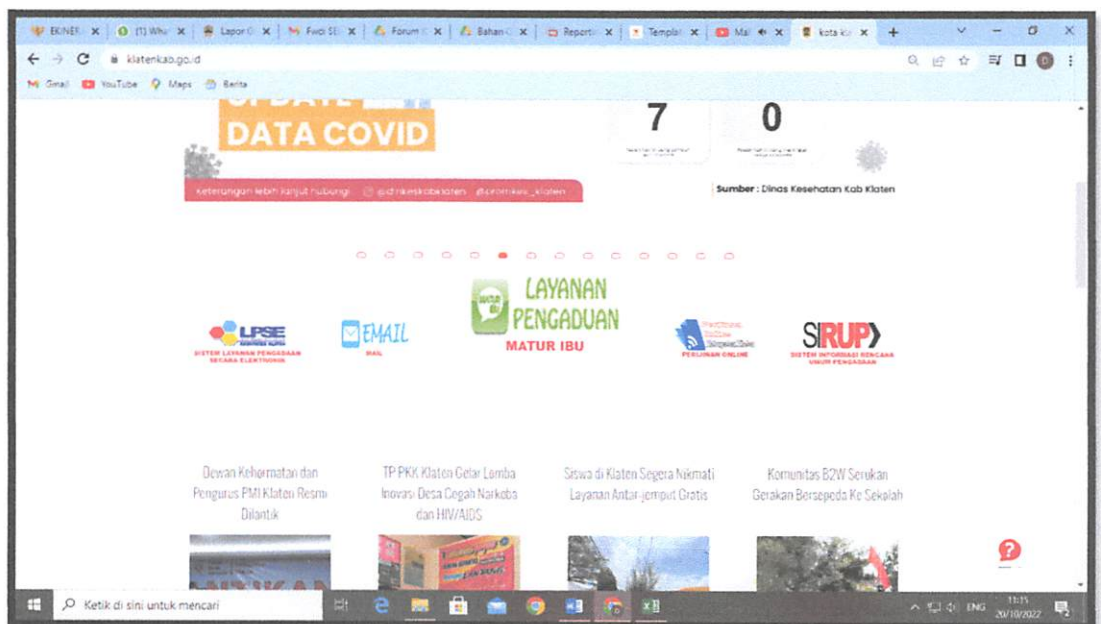
Selama kurun waktu tahun 2023 telah banyak kegiatan sosialisasi pengaduan yang dilaksanakan Pemerintah Kabupaten Klaten, yang dalam hal ini dilaksanakan oleh OPD pengampu yaitu Dinas Komunikasi Informatika. Kegiatan tersebut meliputi :

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

a. Website

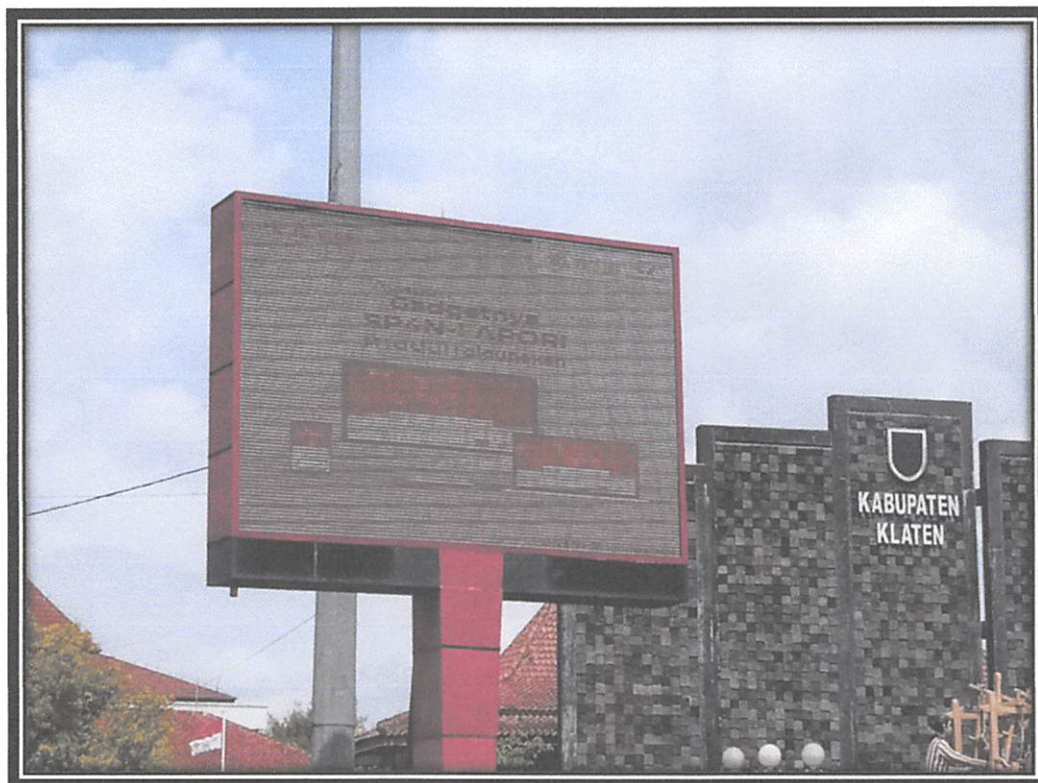


Lapor SP4N



Matur Ibu

## Videotron



### 2. Sosialisasi dan Rapat Koordinasi Admin Pengaduan OPD

Sasaran dari kegiatan ini adalah pada admin pengaduan dari semua OPD di Kabupaten Klaten. Melalui Sosialisasi dan rapat koordinasi Admin Pengaduan OPD ini diharapkan semua admin pengaduan OPD akan semakin memahami dan mengerti 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

Pada tahun 2023 ini, Dinas Kominfo telah melaksanakan Kegiatan Sosialisasi dan Rapat Koordinasi Admin Pengaduan.

#### 1. Rapat Koordinasi Evaluasi Penanganan Pengaduan

Diselenggarakan pada hari Rabu, 29 November 2023 berlokasi di RM Mbah Lincak Wonosari Klaten. Peserta Rakor terdiri dari Admin

pengaduan OPD se-Kabupaten Klaten dengan menghadirkan narasumber pakar jurnalistik dari Antara



Dok. Rapat Koordinasi Evaluasi Penanganan Pengaduan Kab Klaten  
Th 2023

## 2. Sosialisasi Aplikasi Sp4n Lapor!

Dilaksanakan pada hari Senin, 07 Agustus 2023 bertempat di Ruang Rapat Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten. Acara berlangsung secara daring dan luring diikuti oleh Admin Sp4n Lapor dari beberapa instansi dan Admin Pengaduan SP4N Lapor dari Puskesmas se-Kabupaten Klaten. Tujuan dilaksanakan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan

kapasitas pengelolaan pengaduan sekaligus mensosialisasikan (tutorial) aplikasi SP4N Lapor kepada Admin baru terutama di Lingkup Dinas Kesehatan (Admin Puskesmas)



### 3. Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan

Diselenggarakan pada hari Rabu, 14 Juli 2023 bertempat di Ruang Rapat Utama B2 Setda Kabupaten Klaten. Peserta acara meliputi seluruh admin pengaduan se-Kabupaten Klaten dengan mengundang narasumber pakar kehumasan dari RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.

Pada kegiatan tersebut para peserta mendapatkan materi tentang *Best Practice* Penanganan Pengaduan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro yang



disampaikan langsung oleh Humas Rumah Sakit yang bertugas secara langsung menangani pengaduan masyarakat.



**BAB III**  
**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN**  
**TAHUN 2022**

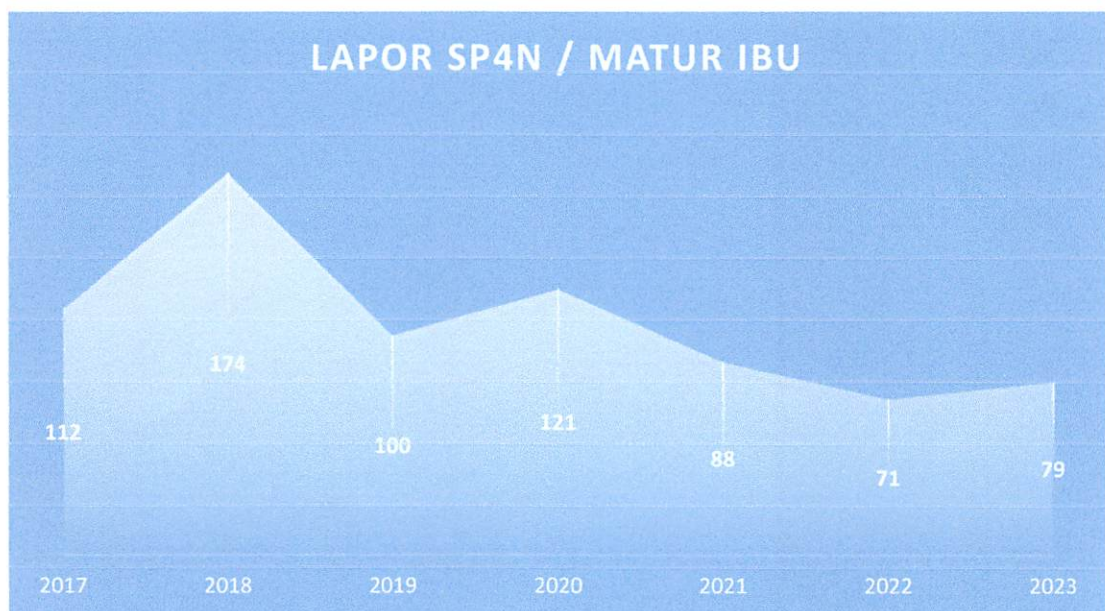
3.1. Pengaduan Lapor SP4N / Matur Ibu

3.1.1. Jumlah Pengaduan

Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal SP4N lapor/Matur ibu mengalami peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya. Selama tahun 2023 jumlah laporan masuk sebanyak 79 laporan, sedangkan pada tahun 2022 jumlah laporan/aduan masuk sebanyak 71 laporan.

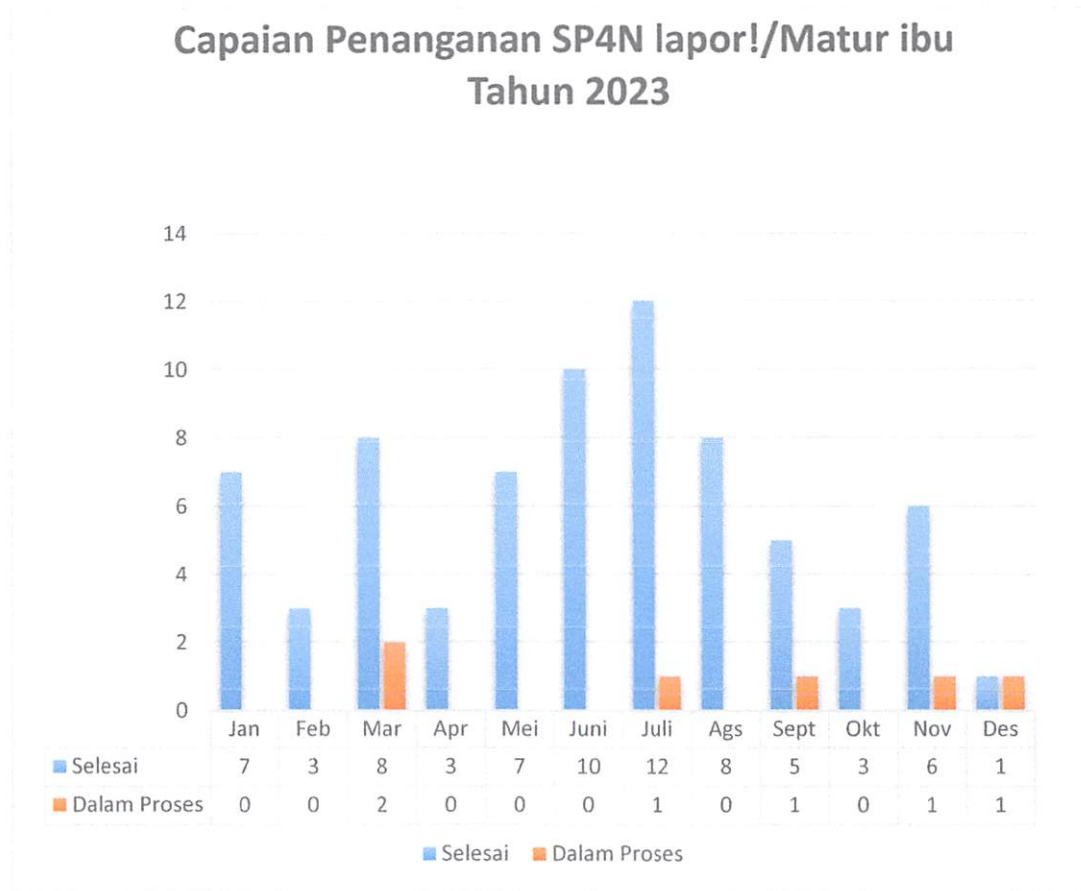
Jumlah/prosentase laporan yang terjawab juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Dari 79 laporan masyarakat yang masuk melalui kanal Matur Ibu/Sp4n Lapor selama tahun 2023, sebanyak 73 laporan/aduan telah selesai, dan 6 laporan masih dalam proses. Prosentase laporan selesai sebesar 92,4%.

Jumlah laporan masuk melalui kanal SP4N lapor / Matur Ibu disajikan dalam grafik berikut:



3.1.1.1 Grafik SP4N Lapor

Laporan bulanan penanganan pengaduan melalui kanal SP4N Lapor selama tahun 2023 tersaji dalam tabel berikut :



Tab 3.1.1.2 Capaian penanganan aduan melalui SP4N Lapor

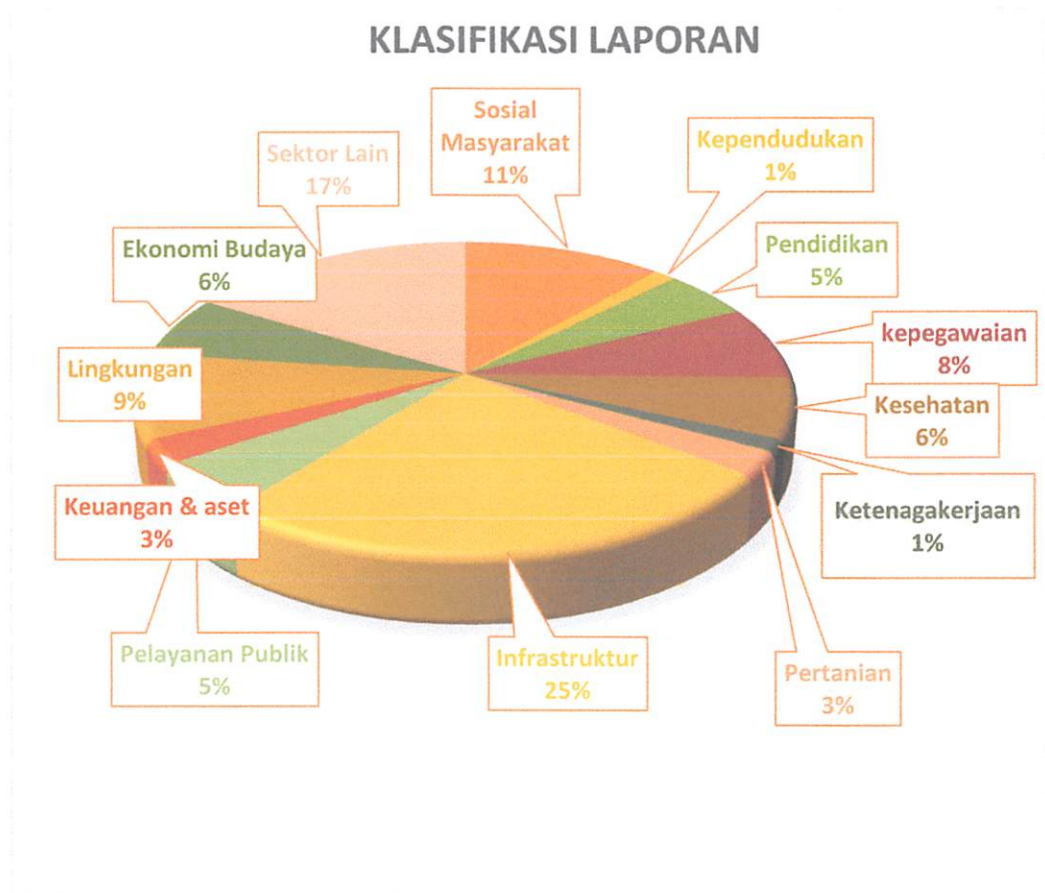
Capaian Penanganan pengaduan per-triwulan sebagai berikut :

Periode	Laporan Masuk	Laporan Terjawab	Dalam Proses	Prosentase
Triwulan I	20	18	2	90%
Triwulan II	20	20	0	100%
Triwulan III	27	25	2	92%
Triwulan IV	12	10	2	83%
<b>Jumlah</b>	<b>79</b>	<b>73</b>	<b>6</b>	<b>92,4 %</b>

### 3.1.2. Klasifikasi Pengaduan

Berdasarkan kategori laporan yang masuk, 3 kategori terbanyak adalah Infrastruktur yang menempati urutan pertama yaitu sejumlah 20 laporan disusul laporan dari sektor lain sebanyak 13 laporan dan urutan ketiga laporan terkait Sosial masyarakat sejumlah 9 laporan.

Klasifikasi laporan tersaji dalam diagram berikut :

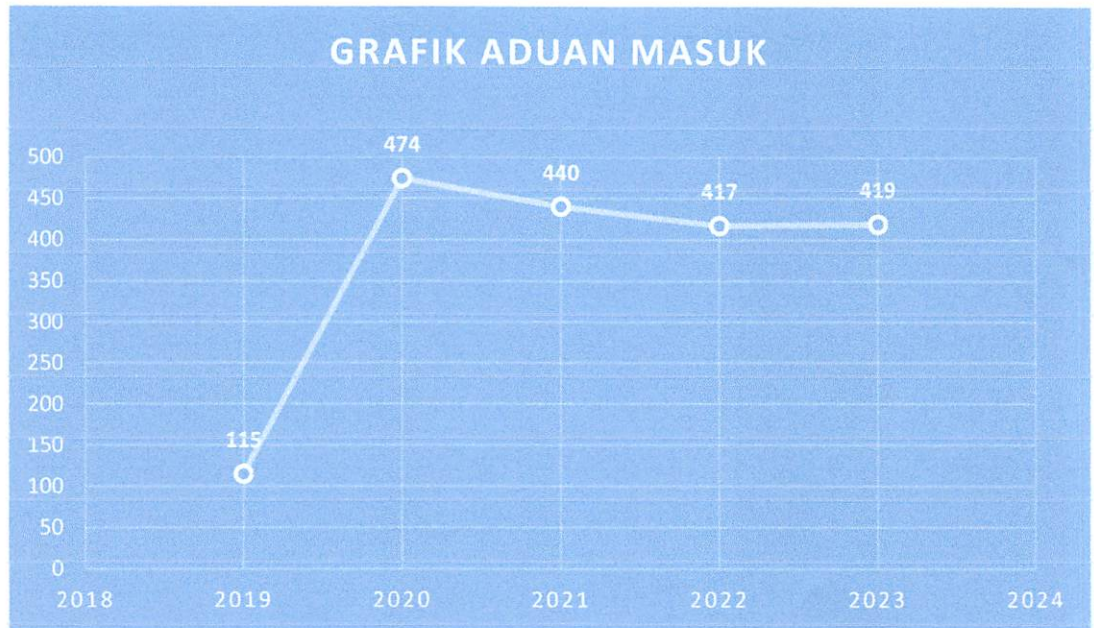


3.1.2 Klasifikasi Lapor SP4N/Matur Ibu

### 3.2. Pengaduan Lapor Gub!

#### 3.2.1. Pengaduan Lapor Gub!

Jumlah laporan / pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal Lapor Gub mengalami peningkatan dari tahun 2022 sebanyak 417 laporan, menjadi 419 Laporan di tahun 2023. Perkembangan jumlah pengaduan selama 5 tahun terakhir tersaji dalam grafik berikut.

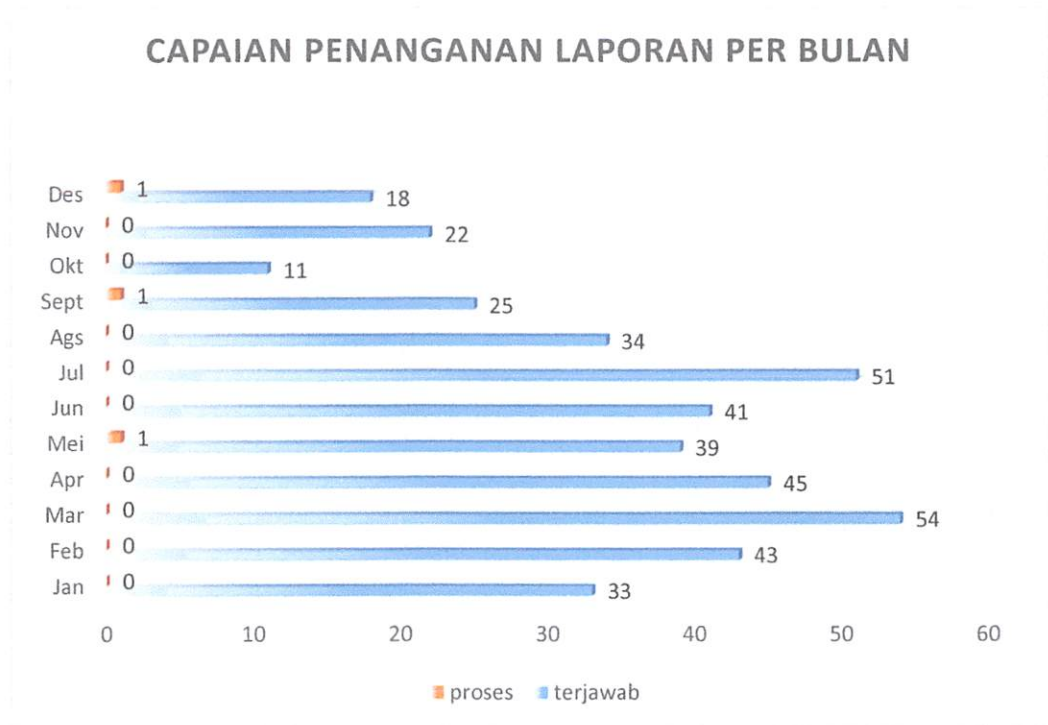


3.2.1. Progres tahunan Lapor Gub

Prosentase capaian laporan yang terjawab juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Prosentase laporan terjawab ditahun 2022 sebesar 96,4% sedangkan capaian ditahun 2023 sebesar 99% laporan terjawab dengan rincian 3 laporan belum terjawab dari total 419 laporan yang masuk melalui kanal LaporGub.

Hal ini menjadi apresiasi tersendiri bagi seluruh tim penanganan pengaduan di Kabupaten Klaten sekaligus penyemangat untuk terus lebih baik lagi dalam menangani pengaduan masyarakat.

Capaian penanganan pengaduan pada tahun 2023 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 dalam proses	Laporan Selesai	Prosentase Laporan Selesai
Triwulan I	130	0	130	100 %
Triwulan II	126	1	125	99%
Triwulan III	111	1	110	99%
Triwulan IV	52	1	51	99 %
<b>Jumlah</b>	<b>419</b>	<b>3</b>	<b>416</b>	<b>99 %</b>

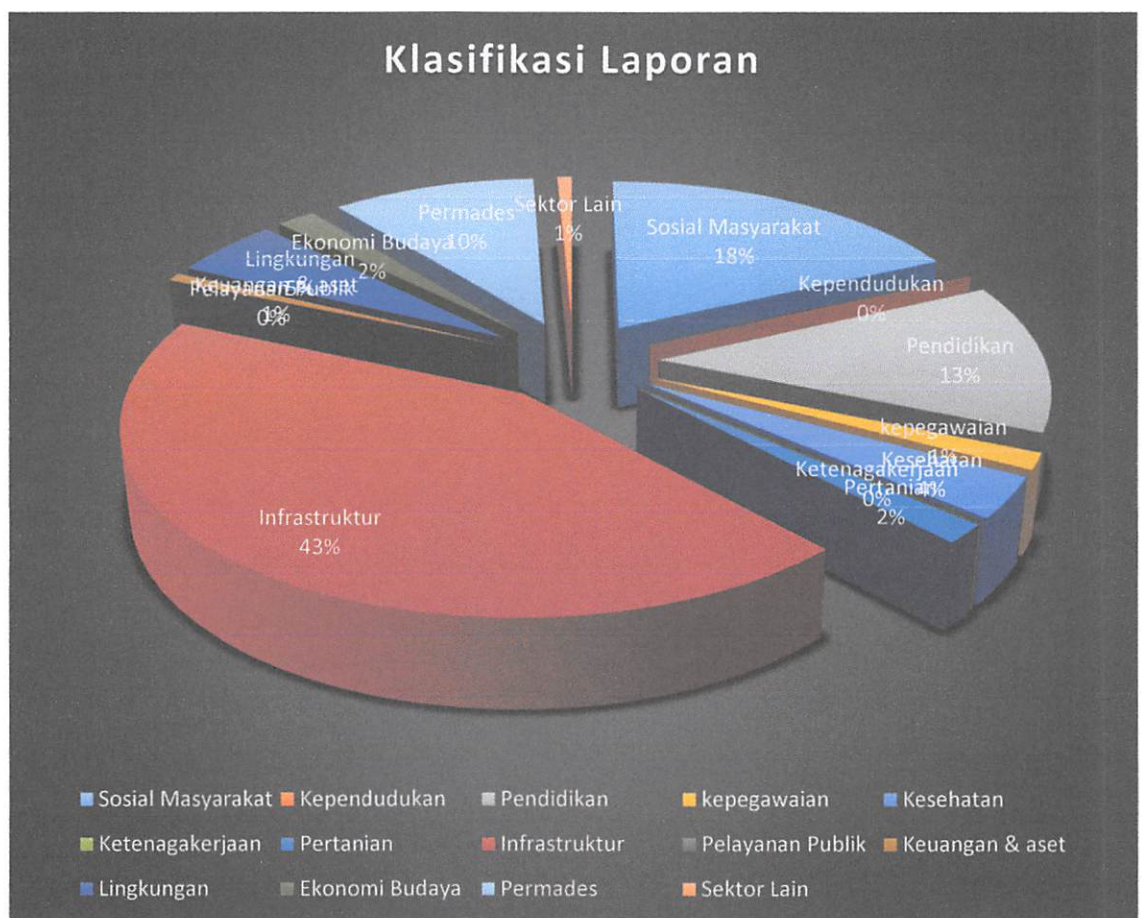
### 3.2.2. Klasifikasi Pengaduan / Laporan

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 2023, isu atau permasalahan yang paling banyak dilaporkan masyarakat melalui Lapor Gub adalah terkait infrastruktur sebanyak 182 laporan. Hal ini terkait banyaknya jalan yang rusak dikarenakan musim hujan ataupun proses pembangunan Jalan Tol Solo-Jogja. Banyaknya truk pengangkut material dan uruk yang melintasi jalan baik jalan kabupaten ataupun jalan nasional menyebabkan banyaknya kerusakan infrastruktur jalan.

Klasifikasi Laporan selama tahun 2023 disajikan dalam diagram berikut :



Tab 3.2 Klasifikasi Lapoer Gub

## **BAB IV**

### **HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

#### **4.1 Hambatan**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Periode Tahun 2023, 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, Februari 2024  
Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Klaten



**Aris Pramana, S.E. MM.**  
Pembina  
NIP. 19750718 200501 1 006