

# Laporan Penanganan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Klaten Tahun 2024



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KLATEN**

# **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 Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
6. 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);

7. 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).;

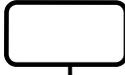
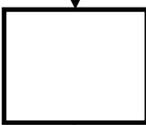
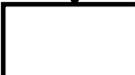
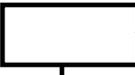
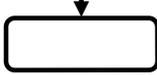
## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1. Jenis Saluran Pengaduan

- 1) Pengaduan disampaikan melalui website Matur Ibu/SP4N Laporan! dan LaporanGub!
- 2) Email PPID Kabupaten Klaten
- 3) Medsos Pemerintah Kabupaten Klaten
- 4) 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.	Meneruskan aduan kepada admin OPD yang terkait dengan permasalahan aduan			
4.	Melaporkan pesan aduan kepada atasan OPD atau pejabat lain yang berkompeten menguasai permasalahan.			
5.	Menerima jawaban dari atasan untuk selanjutnya diteruskan kepada super admin			
6.	Mengolah jawaban dari admin OPD			
7.	Menyampaikan jawaban aduan kepada pelapor			

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 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 laporan sesuai dengan klasifikasi laporan terbagi menjadi 2 yaitu :

#### a. Laporan Berkadar Pengawasan

Sebagaimana tercantum dalam Permendagri Nomor 8 tahun 2008 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah bahwasanya tindaklanjut pengaduan berkadar pengawasan menjadi kewenangan APIP.

#### b. Laporan Tidak Berkadar Pengawasan

Tindaklanjut Laporan tidak berkadar pengawasan dilaksanakan oleh masing – masing OPD sesuai dengan kewenangan dan urusan masing – masing. Jangka waktu penyelesaian untuk laporan jenis ini adalah 14 hari kerja sejak laporan diterima.

## 2.3. Sosialisasi Pengaduan

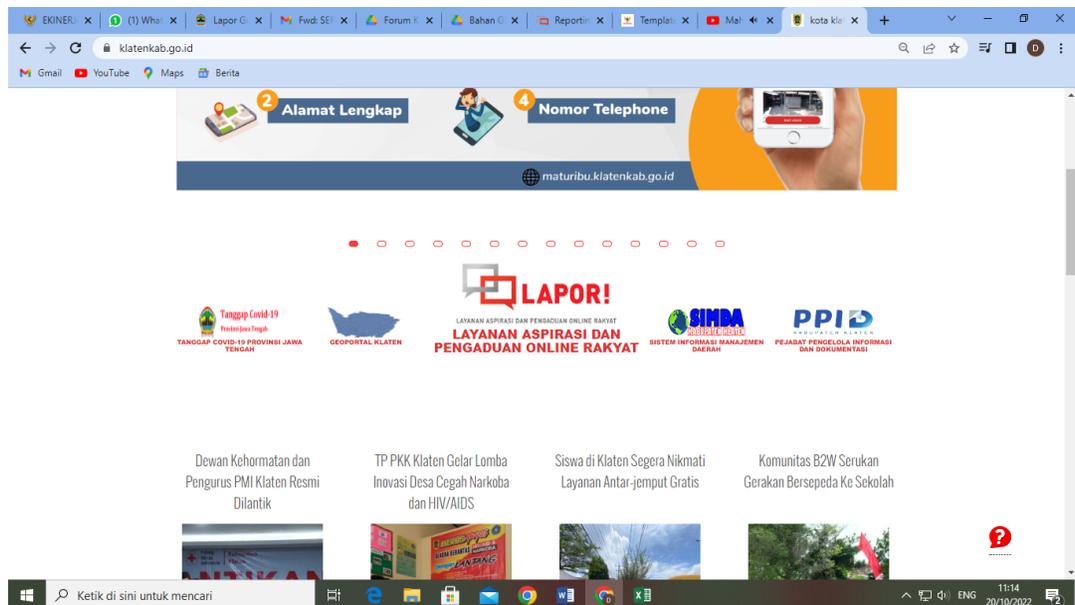
Optimalisasi pengaduan masyarakat dapat tercapai salah satunya dengan kegiatan sosialisasi baik kepada masyarakat sebagai pihak yang berkepentingan menyampaikan laporan/aduan maupun juga kepada admin pengaduan itu sendiri sebagai pengelola aduan.

Sosialisasi kepada masyarakat bertujuan agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui kanal aduan yang telah disediakan pemerintah serta alur/tatacara pengaduan agar masyarakat paham dan dapat memanfaatkan kanal yang telah tersedia.

Bagi Admin pengaduan selaku pengelola, sosialisasi dimaksudkan agar para admin pengaduan memahami dengan benar tentang SOP pengaduan maupun pengelolaan aplikasi pengaduan itu sendiri.

Beberapa Kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan Dinas Kominfo diantaranya :

### a. Website



### b. Videotron



### c. Sosialisasi Pengaduan SP4N Lapor!

#### 1. Sosialisasi Penanganan Pengaduan SP4N Lapor

Dilaksanakan pada Hari Selasa – Rabu, 21-22 Mei 2024, berlokasi di Hotel Aveon Jogjakarta. Peserta meliputi admin pengaduan OPD dan kecamatan se-Kabupaten Klaten





(Sosialisasi SP4N Lapor! Tgl 21-22 Mei 2024)

## 2. Rapat Koordinasi Pengelolaan Pengaduan

Peserta rakor terdiri dari perwakilan OPD dan Kecamatan se-Kabupaten Klaten. Dilaksanakan pada Hari Rabu, 16 Oktober 2024 bertempat di Grand Tjokro Hotel Klaten



## 3. Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan dan SP4N Lapor! Di tingkat Kecamatan dan Desa

Kegiatan dilaksanakan mulai dari tanggal 15 Oktober sampai 14 November 2024 dengan peserta dari 15 kecamatan dan Perangkat desa



(Sosialisasi SP4N Lapor di Kecamatan Juwiring (15/10/24), diikuti 19 perangkat desa dan admin kecamatan)

### BAB III

## LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN TAHUN 2024

### 3.1. Penanganan Pengaduan SP4N Lapor

#### 3.1.1. Jumlah Laporan Masuk

Jumlah keseluruhan laporan masyarakat yang masuk melalui kanal Matur Ibu/Sp4n Lapor selama bulan Januari – Desember 2024 sebanyak 72 Laporan/ Aduan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 60 laporan / aduan telah selesai, 12 laporan masih dalam proses.

Progres laporan masuk melalui kanal SP4N lapor / Matur Ibu dalam kurung waktu 7 tahun disajikan dalam grafik berikut :



3.1.2. Grafik SP4N Lapor

Capaian penanganan pengaduan pada Januari – Desember tahun 2024 disajikan dalam rincian tabel berikut :

No	Bulan	Laporan Masuk	Laporan Selesai	Dalam Proses	Belum Terjawab	Capaian
1	Januari	3	3	-	-	100%
2	Februari	5	4	1	-	100%
3	Maret	4	4	-	-	100%
4	April	3	3	-	-	100%
5	Mei	8	6	2	-	100%
6	Juni	7	7	-	-	100%
7	Juli	8	7	-	1	87%
8	Agustus	4	1	1	2	50%
9	September	22	8	10	4	81,1%
10	Oktober	5	1	2	2	60%
11	November	3	1	2	-	100%
12	Desember	-	-	-	-	-

Tab 3.2 Jumlah laporan/aduan melalui SP4N Lapor

### 3.1.2. 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 2024, isu atau permasalahan yang paling banyak dilaporkan masyarakat dapat diklasifikasikan sebagaimana tersaji dalam tabel dibawah :

NO	Jenis Laporan	Jumlah Laporan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Ok	nov	des
1	Laporan berkadar Pengawasan	-	1	1	-	4	1	-	-	2	-	1	-
2	Laporan tidak berkadar pengawasan	3	3	2	3	4	4	8	3	14	5	2	-
3	Permintaan Informasi	-	1	1	-	-	2	-	1	6	-	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

Tab 3.3 Klasifikasi Laporan

#### 4. Rata – Rata Tindaklanjut Laporan (RTL)

Rata – rata tindaklanjut laporan penanganan pengaduan melalui SP4N Lapor periode Januari – Desember 2024 yaitu **10,9 Hari**

 Pemerintah Kabupaten Klaten [🔗](#)  
★★★★☆ 4.37

[👁️ LIHAT TOTAL](#)

**PEMANTAUAN** ▾

Riwayat Intervensi 1

**LAPORAN** ▾

Kelola

Terdisposisi

Arsip



PEMANFAATAN DATA

PENGLOLAAN LAPORAN

PENGGUNA

Nama Instansi Pemerintah Kabupaten Klaten

Nomor SK 050.7/1102 TAHUN 2019

[📄 KLIK DISINI UNTUK MENGUNDUH SK](#)

Terakhir Kali Dilihat 2025-01-30 07:47:01

Rekapitulasi Kinerja ⬆️

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	12	60	12	5	72	100	10.9	4.71	0

### 3.2. Penanganan Pengaduan Laport Gub

#### 3.2.1. Jumlah laporan masuk

Jumlah laporan / pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal Laport Gub mengalami penurunan dari tahun 2023 sebanyak 419 laporan, menjadi 120 Laporan di tahun 2024. Perkembangan jumlah pengaduan selama 6 tahun terakhir tersaji dalam grafik berikut.



#### 3.2.1. Progres tahunan Laport Gub

Prosentase capaian laporan yang terjawab ditahun 2024 sebesar 96% dengan rincian 5 laporan belum terjawab, 115 laporan masih dalam proses.

Capaian penanganan pengaduan pada tahun 2024 per bulan tersaji dalam tabel berikut :

No	Bulan	Laporan Masuk	Laporan Selesai	Dalam Proses	Belum Terjawab	Capaian
1	Januari	16	16	-	-	100%
2	Februari	10	10	-	-	100%
3	Maret	17	17	-	-	100%
4	April	7	7	-	-	100%
5	Mei	7	7	-	-	100%
6	Juni	11	11	-	-	100%
7	Juli	9	9	-	-	100%
8	Agustus	13	13	-	-	100%
9	September	8	8	-	-	100%
10	Oktober	7	7	-	-	100%
11	November	6	6	-	-	100%
12	Desember	9	4	5	-	44%
	Jumlah	120	115	5	-	96%

Tab 3.1.1 Jumlah laporan/aduan melalui kanal laport gub

Capaian Penanganan Pengaduan via Lapor Gub per triwulan sebagai berikut :

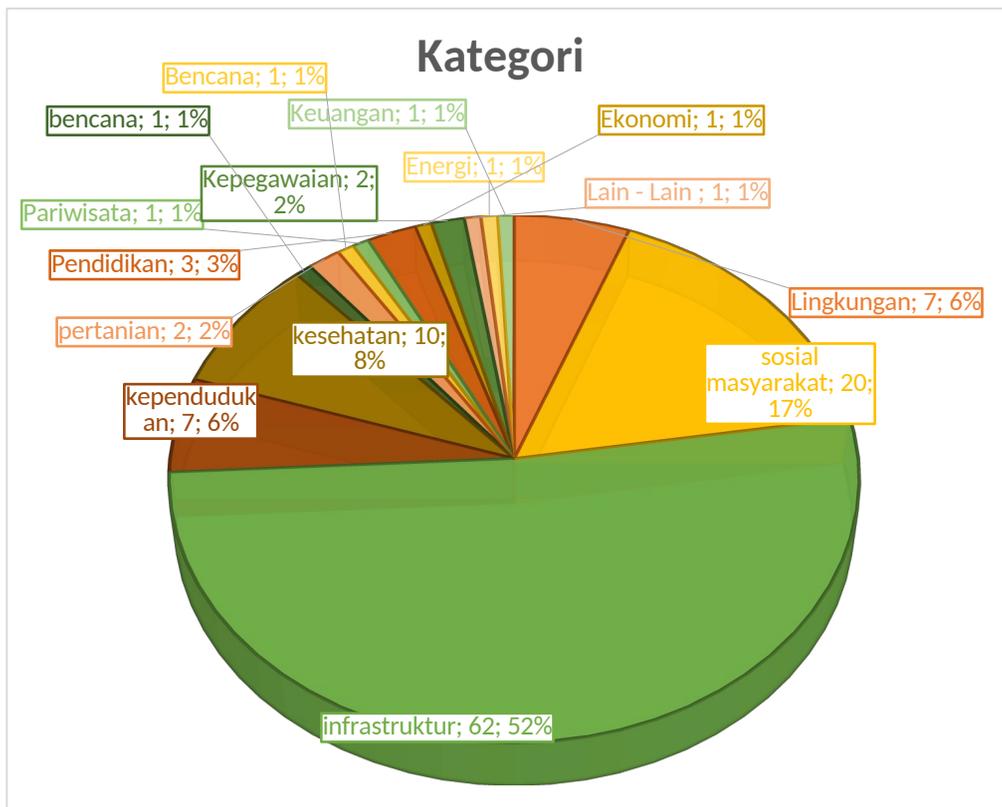
Periode	Jumlah Laporan Masuk	Laporan dalam proses	Laporan Selesai	Prosentase Laporan Selesai
Triwulan I	43	0	43	100 %
Triwulan II	25	0	25	100%
Triwulan III	30	0	30	100%
Triwulan IV	22	5	17	100%
<b>Jumlah</b>	<b>120</b>	<b>5</b>	<b>115</b>	<b>96 %</b>

### 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 2024, 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 2024 disajikan dalam diagram berikut :



### 3.1 Pengaduan Melalui Media Sosial

Pemerintah Kabupaten menyediakan media sosial sebagai salah satu alternatif bagi warga masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran dan aduan. Setiap OPD dan Kecamatan telah memiliki Media sosial yang dikelola oleh masing – masing OPD. Demikian pula dengan pengelolaan pengaduan melalui media sosial, masing – masing perangkat daerah memiliki admin media sosial yang juga merangkap admin pengaduan. Sehingga untuk pengelolaan pengaduan melalui media sosial, dikelola oleh masing – masing perangkat daerah

Pengaduan yang masuk melalui media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten selama periode Januari – Desember 2024 sejumlah 28 aduan.

