

Laporan Penanganan Pengaduan  
Pemerintah Kabupaten Klaten  
Semester I  
Tahun 2025



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 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 49 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Klaten;

## 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 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

### 2.2. 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 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
- a. 3 Bulan untuk pengaduan terkait perbaikan atau keluhan yang membutuhkan tinjauan lapangan

### 2.3. Sosialisasi Pengaduan

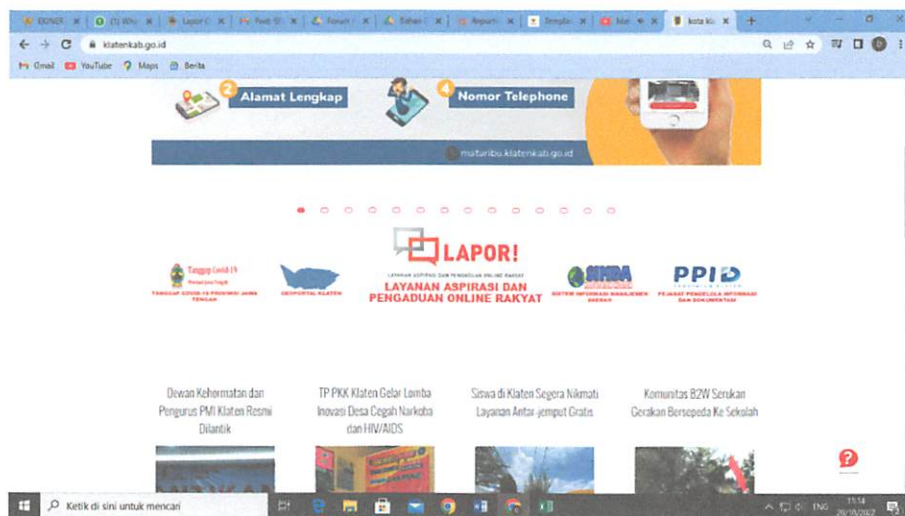
Optimalisasi pengaduan masyarakat dapat tercapai salah satunya dengan kegiatan sosialisasi baik kepada masyarakat sebagai pihak yang berkepentingan menyampaikan laporan/aduan maupun juga kepada admin pengaduan itu sendiri sebagai pengelola aduan.

Sosialisasi kepada masyarakat bertujuan agak 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.

Kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan Dinas Kominfo diantaranya :

1. Publikasi Pengaduan kepada masyarakat melalui beberapa media diantaranya :

#### a. Website



Lapor SP4N

b. Radio Siaran Pemerintah Daerah (RSPD) Klaten



c. Videotron



2. Sosialisasi dan Pendampingan PPID Penanganan Pengaduan  
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten melaksanakan kegiatan Pendampingan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan penanganan pengaduan tingkat Kecamatan dan Desa guna mewujudkan Badan Publik yang informatif.

Pelaksanaan kegiatan mulai tanggal 13 – 27 Februari 2025 dan diikuti oleh seluruh desa di 7 Kecamatan yaitu : Kecamatan Jatinom, Kecamatan Jogonalan, Kecamatan Kalikotes, Kecamatan Karangnongko, Kecamatan Klaten Tengah, Kecamatan Klaten Utara dan Kecamatan Prambanan



**BAB III**  
**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I**  
**TAHUN 2025**

3.1. Capaian Penanganan Pengaduan  
3.1.1. Pengaduan Lapor Gub!

Jumlah keseluruhan laporan masyarakat yang masuk melalui kanal LaporGub selama bulan Januari - Juni 2025 sebanyak 53 Laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 50 laporan telah terjawab dan 3 laporan terverifikasi atau belum terjawab.

Capaian penanganan pengaduan pada semester I (Januari - Juni) tahun 2025 yaitu sebesar 94% Rincian laporan perbulan tersaji dalam tabel berikut :

No	Bulan	Laporan Masuk	Laporan Selesai	Laporan blm terselesaikan	Capaian
1	Januari	10	10	0	100%
2	Februari	10	10	0	100%
3	Maret	8	8	0	100%
4	April	10	8	2	80%
5	Mei	9	8	1	88%
6	Juni	8	8	0	100%

Tab 3.1. Jumlah laporan/aduan melalui kanal lapor gub

3.1.2. Pengaduan Matur Ibu/SP4N Lapor

Jumlah keseluruhan laporan masyarakat yang masuk melalui kanal Matur Ibu/Sp4n Lapor selama bulan Januari - Juni 2025 sebanyak 18 Laporan/ Aduan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 17 laporan / aduan telah selesai, 1 laporan masih dalam proses.

Capaian penanganan pengaduan pada semester I (Januari - Juni) tahun 2025 yaitu sebesar 94%. Rincian laporan perbulan tersaji dalam tabel berikut : feb 3, maret 6, april 7, mei 2

No	Bulan	Laporan Masuk	Laporan Selesai	Laporan blm terjawab	Capaian
1	Januari	0	0	0	-
2	Februari	3	3	0	100%
3	Maret	6	6	0	100%
4	April	7	7	0	100%
5	Mei	2	1	1	50%
6	Juni	0	0	0	-

Tab 3.2 Jumlah laporan/aduan melalui SP4N Lapor

### 3.2. 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 - Juni 2025, isu atau permasalahan yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah terkait Infrastruktur.

Klasifikasi Laporan selama Semester I (LaporGub dan SP4N Lapor) disajikan dalam tabel berikut :

NO	Jenis Laporan	Jumlah Laporan					
		Jan	Feb	Mart	Apr	Mei	Juni
1	Sosial Masyarakat	-	2	1	-	1	3
2	Permasdes &Kependudukan	-	-	-	2	2	1
3	Pendidikan	-	1	-	-	2	-
4	kepegawaian	-	-	-	-	-	-
5	Kesehatan	-	-	-	1	-	-
6	Ketenagakerjaan	-	-	-	-	-	-
7	Pertanian	-	-	-	-	-	-
8	Infrastruktur	10	7	7	6	3	3
9	Pelayanan Publik	-	-	-	-	1	-
10	Keuangan & aset	-	-	-	-	-	-
11	Lingkungan	-	-	-	1	-	1
12	Ekonomi Budaya	-	-	-	-	-	-
13	Sektor Lain	-	-	-	-	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

Tab 3.3 Klasifikasi Lapor Gub

NO	Jenis Laporan	Jumlah Laporan					
		Jan	Feb	Mart	Apr	Mei	Juni
1	Sosial Masyarakat	-	1	-	1	-	-
2	Permasdes &Kependudukan	-	-	2	-	-	-
3	Pendidikan	-	-	-	-	-	-
4	kepegawaian	-	-	2	-	-	-
5	Kesehatan	-	-	-	-	-	-
6	Ketenagakerjaan	-	-	-	-	-	-
7	Pertanian	-	-	-	-	-	-
8	Infrastruktur	-	-	1	4	-	-
9	Pelayanan Publik	-	1	-	1	1	-
10	Keuangan & aset	-	-	-	-	1	-
11	Lingkungan	-	1	-	1	-	-
12	Ekonomi Budaya	-	-	-	-	-	-
13	Sektor Lain	-	-	-	-	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Tab 3.3 Klasifikasi laporan SP4N Lapor!

**BAB III**  
**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN SEMESTER I**  
**TAHUN 2025**

3.1. Capaian Penanganan Pengaduan

3.1.1. Pengaduan Lapor Gub!

Jumlah keseluruhan laporan masyarakat yang masuk melalui kanal LaporGub selama bulan Januari - Juni 2025 sebanyak 53 Laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 50 laporan telah terjawab dan 3 laporan terverifikasi atau belum terjawab.

Capaian penanganan pengaduan pada semester I (Januari - Juni) tahun 2025 yaitu sebesar 94% Rincian laporan perbulan tersaji dalam tabel berikut :

No	Bulan	Laporan Masuk	Laporan Selesai	Laporan blm terselesaikan	Capaian
1	Januari	10	10	0	100%
2	Februari	10	10	0	100%
3	Maret	8	8	0	100%
4	April	10	8	2	80%
5	Mei	9	8	1	88%
6	Juni	8	8	0	100%

Tab 3.1. Jumlah laporan/aduan melalui kanal lapor gub

3.1.2. Pengaduan Matur Ibu/SP4N Lapor

Jumlah keseluruhan laporan masyarakat yang masuk melalui kanal Matur Ibu/Sp4n Lapor selama bulan Januari - Juni 2025 sebanyak 18 Laporan/ Aduan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 17 laporan / aduan telah selesai, 1 laporan masih dalam proses.

Capaian penanganan pengaduan pada semester I (Januari - Juni) tahun 2025 yaitu sebesar 94%. Rincian laporan perbulan tersaji dalam tabel berikut : feb 3, maret 6, april 7, mei 2

No	Bulan	Laporan Masuk	Laporan Selesai	Laporan blm terjawab	Capaian
1	Januari	0	0	0	-
2	Februari	3	3	0	100%
3	Maret	6	6	0	100%
4	April	7	7	0	100%
5	Mei	2	1	1	50%
6	Juni	0	0	0	-

Tab 3.2 Jumlah laporan/aduan melalui SP4N Lapor

## 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, 28 Agustus 2025  
Kepala Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Klaten



**ARIS PRAMANA, SE, MM**  
Pembina Tk. I (IV/b)