



**DPUPKP  
BANTUL**

**2023**

# **LAPORAN PENGELOLAAN ADUAN MELALUI SP4N-LAPOR**

Periode :  
**Januari - Desember  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Aduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah.

Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat.

Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan fungsi pemerintah yang dilakukan oleh pegawai pemerintah atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai.

Teradu atau terlapor adalah pegawai di lingkungan pemerintah, baik sendiri maupun bersama-sama atau unit kerja yang diduga melakukan penyimpangan terkait dengan kewenangan atau diduga melakukan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Teradu juga bisa perseorangan atau kelompok masyarakat yang melakukan pelanggaran, atau dianggap melakukan pelanggaran oleh kelompok masyarakat yang tertentu. Sedangkan pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan atau ketidakpuasan.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Melalui SP4N diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat dilakukan melalui beberapa kanal, yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

## **2. Dasar Hukum**

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
- b. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2018 Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008. "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.E. Tentang Pengelolaan Layanan Pengaduan Terintegrasi
- c. Keputusan Bupati Bantul Nomor 556 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul

## **3. Tujuan**

Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Bantul selama tahun 2022 serta sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bantul tahun berikutnya.

## BAB II

### PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Pada bab ini disampaikan laporan pengelolaan aduan masyarakat di Kabupaten Bantul selama tahun 2023 melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

#### 1. Rekap Aduan SP4N-Lapor

No	Tanggal Aduan	Isi Aduan	Status Aduan				Total
			Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	
1	01 Januari 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Selatan Perumahan Roto Kenongo	0	0	0	1	1
2	05 Januari 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Jombor – Jolosutro dan Jalan Jombor – Piyungan depan SMP N 1 Piyungan	0	0	0	1	1
3	17 Januari 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Blok O dekat Rumah Sakit Hadjoloekito	0	0	0	1	1
4	21 Januari 2023	Tanggul saluran irigasi berlubang dan ambrol yang berlokasi di belakang Balai RT 81, Banyon, Pendowoharjo, Sewon	0	0	0	1	1
5	24 Januari 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Barat Toko DM Baru 3 Imogiri Timur	0	0	0	1	1
6	10 Februari	Jalan rusak yang berlokasi di area Pasar Barongan	0	0	0	1	1

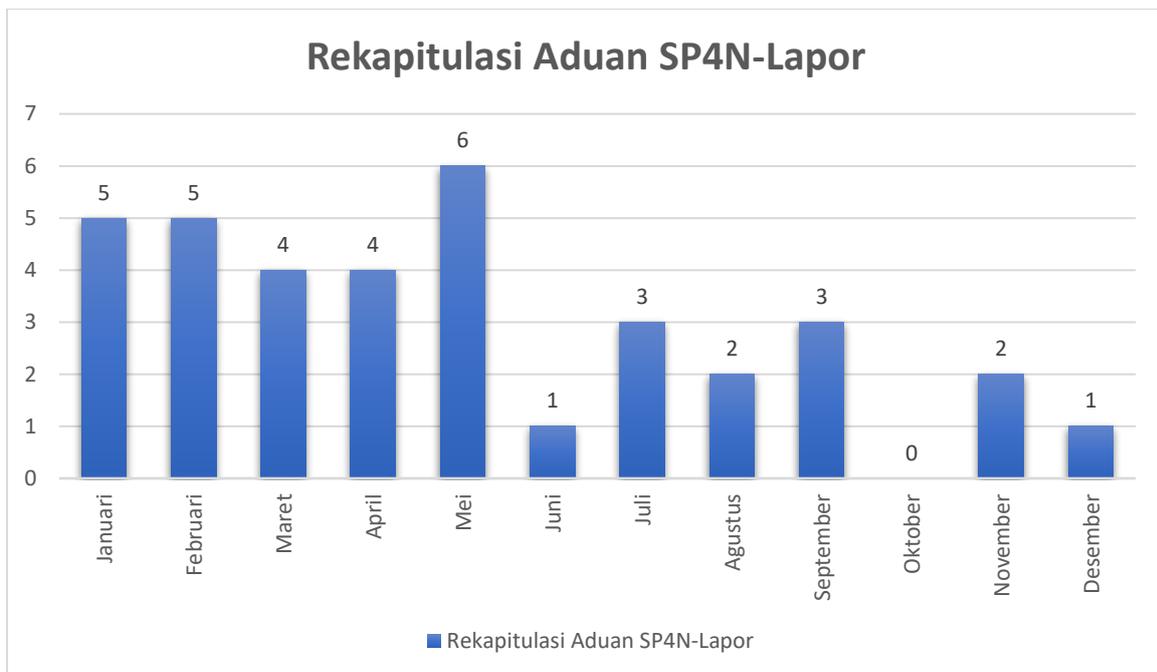
	2023						
7	15 Februari 2023	Jalan rusak yang berlokasi di sepanjang jalan Ngipik - Pleret	0	0	0	1	1
8	15 Februari 2023	Jalan rusak yang berlokasi di sepanjang jalan dari Kapanewon Jetis / Puskesmas Jetis ke timur	0	0	0	1	1
9	16 Februari 2023	Saluran irigasi sempit tidak dapat menampung jumlah air Ketika hujan deras yang berlokasi di sekitar Pijenan Wijirejo	0	0	0	1	1
10	17 Februari 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Kasihan	0	0	0	1	1
11	05 Maret 2023	Talud jebol dan ambles yang berlokasi di aliran Sungai Pesing Dusun Guyangan RT 01, Wonolelo, Pleret	0	0	0	1	1
12	15 Maret 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Mrisi RT 08, Tritonirmolo, Kasihan	0	0	0	1	1
13	19 Maret 2023	Jalan rusak yang berlokasi di perempatan lampu merah Kasongan	0	0	0	1	1
14	24 Maret 2023	Status PBG belum ada kabar / belum selesai dengan kontak yang sudah terdaftar	0	0	0	1	1

15	08 April 2023	Jalan rusak yang berlokasi di pertigaan Grojogan sampai Kecamatan Pleret	0	0	0	1	1
16	17 April 2023	Permohonan bantuan pembuatan sanitasi rumah yang berlokasi di Bantul	0	0	0	1	1
17	18 April 2023	Jalan rusak yang berlokasi di sepanjang Kasongan – Bangunjiwo – Bibis	0	0	0	1	1
18	26 April 2023	Jalan rusak yang berlokasi di sepanjang jalan Blok O Maguwo	0	0	0	1	1
19	10 Mei 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Monumen Perjuangan	0	0	0	1	1
20	10 Mei 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Monumen Perjuangan	0	0	0	1	1
21	10 Mei 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Monumen Perjuangan	0	0	0	1	1
22	25 Mei 2023	Jalan rusak yang berlokasi di sepanjang Jalan Imogiri Barat Km 4-5	0	0	0	1	1
23	28 Mei 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Mahoni Wirokerten	0	0	0	1	1
24	28 Mei 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Monumen Perjuangan sampai perempatan Pleret	0	0	0	1	1

25	26 Juni 2023	Jalan rusak yang berlokasi di depan UMY	0	0	0	1	1
26	15 Juli 2023	Saluran drainase tidak dapat menampung debit air banyak ketika hujan deras yang berlokasi di sepanjang Jalan Gesikan – Sedayu	0	0	0	1	1
27	24 Juli 2023	Jalan rusak yang berlokasi di jalan Kabupaten Bantul	0	0	0	1	1
28	26 Juli 2023	Gangguan Pembangunan tanggul pada malam hari	0	0	0	1	1
29	03 Agustus 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Gatak, Jalan Brajan, Jalan Ambarbinangun	0	0	0	1	1
30	14 Agustus 2023	Pengaduan Developer Perumahan Nawa Residence Bangunjiwo yang tidak sesuai dengan janji Pembangunan	0	0	0	1	1
31	06 September 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Imogiri Barat	0	0	0	1	1
32	23 September 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Jalan Bibis	0	0	0	1	1
33	25 September 2023	Jalan rusak yang berlokasi di sepanjang Jalan Monumen Perjuangan	0	0	0	1	1

34	06 November 2023	Talud Jalan rusak dan ambrol yang berlokasi di Dusun Jambon RT 28, Sedayu	0	0	0	1	1
35	08 November 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Dusun Jambon, Argosari, Sedayu	0	0	0	1	1
36	15 Desember 2023	Jalan rusak yang berlokasi di Belakang Pasar Niten	0	0	0	1	1
<b>Total Aduan Melalui SP4N-Lapor</b>							<b>36</b>

## 2. Grafik Rekapitulasi Aduan SP4N-Lapor



### **3. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat**

Dari data diatas, diperoleh aduan Masyarakat melalui kanal aduan SP4N-Lapor sebanyak 36 Laporan. Dengan semua aduan telah terverifikasi selesai sebanyak 36 Laporan. Aduan terbanyak adalah tentang kerusakan jalan raya. Aduan sudah ditindaklanjuti dengan melakukan survey lokasi jalan rusak, kemudian melakukan perbaikan berupa pengaspalan maupun penambalan jalan.

Evaluasi dan koordinasi selalu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul.

**BAB III**  
**PENUTUP**

Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat telah dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan tahun berikutnya. Berdasarkan evaluasi pengelolaan aduan Masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul, diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut :

1. Memotivasi pengelola aduan di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul yang belum menindaklanjuti aduan tepat waktu.
2. Memberikan masukan kepada seluruh staff di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul agar lebih menyadari pentingnya aspirasi dan aduan masyarakat untuk menentukan program kegiatan pada tahun berikutnya.

Kepala Dinas PUPKP  
Kabupaten Bantul



**ARIS SUHARYANTA, S.SOS, MM**  
**NIP. 196406171987031009**