



2024

LAPORAN

PENGELOLAAN ADUAN MELALUI SP4N-LAPOR

**Dinas Pekerjaan Umum
Perumahan dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Bantul**



Visit Our Website

www.dpupkp.bantulkab.go.id

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, 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 2024 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 2024 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	04 Januari 2024	Laporan terkait talud jalan ambrol yang berlokasi di Kapanewon Sedayu	0	0	0	1	1
2	04 Januari 2024	Jalan rusak dan berlubang karena longsor yang berlokasi di dekat Gapura Pelemsewu	0	0	0	1	1
3	06 Januari 2024	Permohonan penutupan U Turn untuk mengurangi intensitas kecelakaan yang berlokasi di jalan Ringroad Selatan UMY – Alma Ata	0	0	0	1	1
4	21 Januari 2024	Drainase meluap ketika hujan deras yang berlokasi di Jalan Ambarbinangun, Utara Pondok Pemuda	0	0	0	1	1
5	01 Februari 2024	Penyumbatan saluran drainase yang menyebabkan banjir Ketika hujan deras yang berlokasi di Gang Duku,	0	0	0	1	1

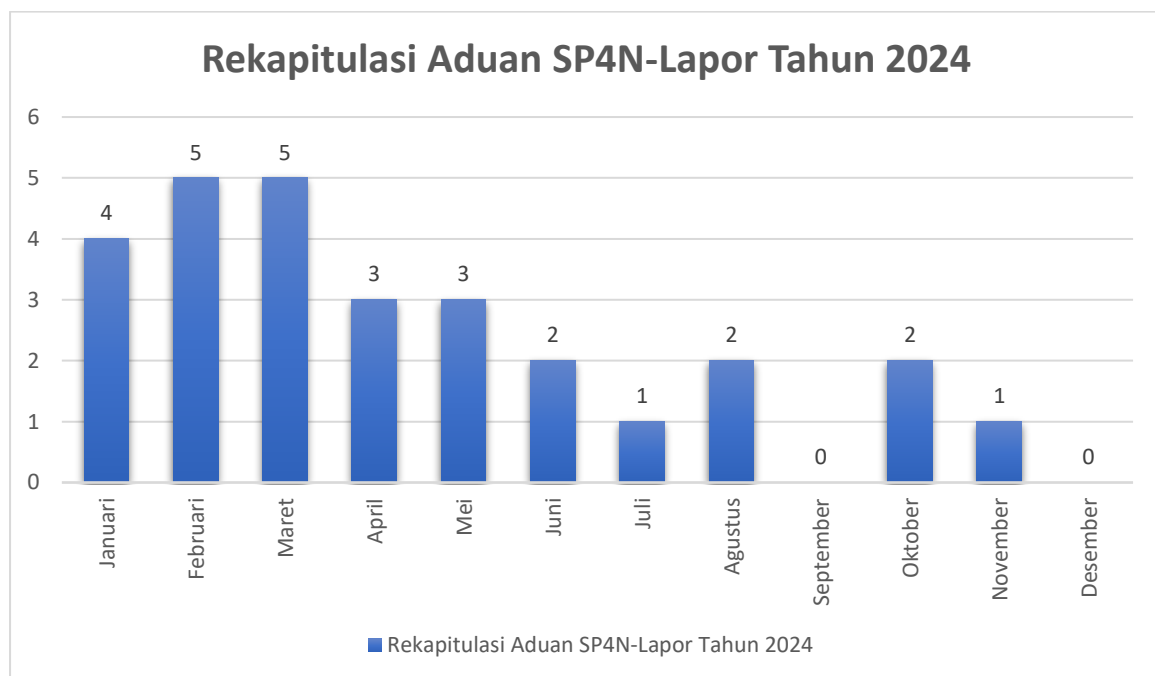
		Jalan IR Juanda Kalurahan Trirenggo					
6	05 Februari 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di sekitar ruas jalan Maguwo dan Berbah Kapanewon Banguntapan	0	0	0	1	1
7	19 Februari 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Maguwo, ruas jalan Wonocatur, area AAU sampai Pasar Bantengan dan Perempatan Maguwo sampai RSPAU Hardjolukito	0	0	0	1	1
8	26 Februari 2024	Jalan rusak dan berlubang di ruas jalan Samas depan Puskesmas Bambanglipuro Kapanewon Bantul	0	0	0	1	1
9	28 Februari 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas Jalan Pleret, Wirokerten, Kapanewon Banguntapan	0	0	0	1	1
10	02 Maret 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Garuda, Gatak, Tamantirto, Kapanewon Kasihan	0	0	0	1	1
11	17 Maret 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Samas	0	0	0	1	1
12	23 Maret 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di perempatan Druwo, Jalan	0	0	0	1	1

		Parangtritis ke arah utara dan ruas jalan Imogiri barat, perempatan Wojo ke arah selatan					
13	27 Maret 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Pleret	0	0	0	1	1
14	28 Maret 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Blok O Janti ke arah Paskhas	0	0	0	1	1
15	02 April 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Kemusuk – Sawo, Kapanewon Sedayu	0	0	0	1	1
16	05 April 2024	Tutup gorong-gorong jalan ambles yang berlokasi di jalan Bugisan selatan Jomegatan, Ngestiharjo, Kapanewon Kasihan	0	0	0	1	1
17	22 April 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di sisi jalan selatan perempatan Sedayu	0	0	0	1	1
18	03 Mei 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di atas Jembatan Potorono	0	0	0	1	1
19	06 Mei 2024	Jalan belum diaspal dan masih berlandaskan tanah yang berlokasi di jalan yang melintasi jembatan Kali Pleretan, Klampok	0	0	0	1	1

20	29 Mei 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di sepanjang jalan dari pertigaan Sugito Elektronik ke barat jalan Glagah Kidul sampai dengan pertigaan Pak Sabar Belut	0	0	0	1	1
21	04 Juni 2024	Jalan rusak dan bergelombang yang berlokasi di ruas jalan Mahoni, ruas jalan Akasia, ruas jalan Sugeng Riyadi dan ruas Jalan Ki Ageng Giring	0	0	0	1	1
22	18 Juni 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Parangtritis	0	0	0	1	1
23	29 Juli 2024	Lapisan Dam yang berada di Bendungan Srandakan runtuh dan dikhawatirkan akan ambrol	0	0	0	1	1
24	12 Agustus 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di sepanjang ruas jalan Imogiri Barat	0	0	0	1	1
25	27 Agustus 2024	Tuntutan Ganti rugi dalam penataan Kawasan Kumuh yang berlokasi di sepanjang Sungai Gajah Wong	0	0	0	1	1
26	03 Oktober 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di ruas jalan Glondong, Argomulyo	0	0	0	1	1

27	07 Oktober 2024	Jalan rusak dan belubang yang berlokasi di ruas jalan Maguwo	0	0	0	1	1
28	14 November 2024	Jalan rusak dan berlubang yang berlokasi di depan Masjid Sultan Agung	0	0	0	1	1
Total Aduan Melaui SP4N-Lapor							28

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.

Mengetahui
Plt. Kepala Dinas PUPKP
Kabupaten Bantul



JIMMY ALRAN MANUMPAK SIMBOLON, SE, M.Si

NIP. 197906122002121002