

LAPORAN

PENGELOLAAN ADUAN MELALUI SP4N-LAPOR TAHUN 2025

Dinas Pekerjaan Umum
Perumahan dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Bantul

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 khususnya di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasa Permukiman Kabupaten Bantul selama tahun 2025 serta sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasa Permukiman Kabupaten Bantul

BAB II

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Pada bab ini disampaikan laporan pengelolaan aduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Bantul selama tahun 2025 melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

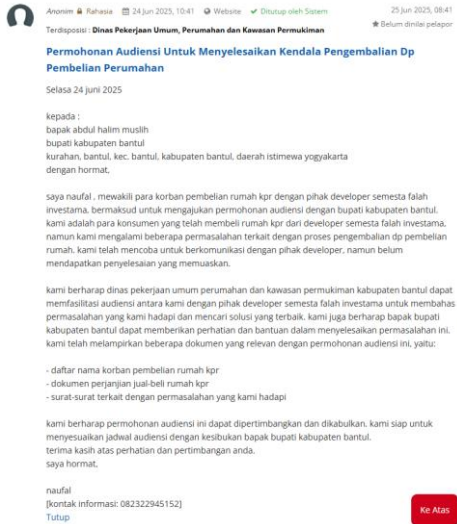
1. Rekap Aduan SP4N-Lapor

No	Tanggal Aduan	Isi Aduan	Status Aduan				Total
			Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	
1	06 Januari 2025	Permohonan penutupan potongan jalan putar balik di Jalan ringroad Selatan UMY sampai Alma Ata  Johanes Bagus Wicaksono Liem 6 Jan 2025, 19:05 Android • Diunggah oleh Sistem 15 Jan 2025, 07:48 Terdisponsil • Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman • Belum dinilai petapor Jalan Ringroad Selatan Umy - Alma Ata Berbahaya Potongan jalan brawijaya ringroad selatan kampus umy almaata (indomaret) sangat berbahaya, tinggi dan seringnya kecelakaan di lokasi tersebut mohon kiranya dinas terkait untuk menutup potongan jalan tersebut , kami sebagai warga masyarakat sekitar sangat khawatir dengan seringnya kecelakaan di area itu, berikut alasannya :dari arah timur setelah lampu merah kasihan adalah belokan lengkung panjang dengan jarak pandang terbatas dan setelah traffic light kendaraan dalam posisi akan masuk top speed berbahaya jika ada hambatan terlebih malam, kemudian dari arah barat trek lurus dan blindpot tertutup pepohonan sehingga tidak nampak adanya potongan u turn terlebih jalan tersebut merupakan jalur cepat, setelah itu alasan selanjutnya banyaknya aktifitas kampus mahasiswa yang tidak menggunakan helm dan alat keselamatan berkendara serta minimnya kehati hatian pengguna roda dua saat akan memasuki jalur cepat, alasan selanjutnya adalah sudah ada u turn yang lebih aman lebih luas pandangannya bebas blindpot yaitu u turn simpang kasihan sebelah timur dan u turn simpang gamping disisi utara, untuk itu mohon kepada dinas terkait u turn brawijaya depan indomaret ditutup permanen saja demi keselamatan berkendara dan kenyamanan bersama. Tutup ■ LAINNYA TERKAIT INFRASTRUKTUR JALAN 	0	0	0	1	1
2	09 Januari 2025	Pekerjaan pembangunan saluran pipa limbah yang menyebabkan jalan menjadi becek dan licin di sekitar ISI Yogyakarta  Anonim 9 Jan 2025, 21:01 Website • Diunggah oleh Petapor • Membutuhkan verifikasi 11 Jul 2025, 10:39 Terdisponsil • Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman • 5 stars Jalan Becek Dan Licin Laporan warga kami mewakili masyarakat padukuhan glondong, dengan keluhan warga sebagai berikut : pengerjaan limbah yang asal-asalan terjadi terutama di depan isi yogyakarta jl ali maksum, kubangan / comberan dimana mana, yang menyebabkan jalan menjadi licin, anti lajunitas yang panjang, menyebabkan ketidak nyamanan berkendara, terutama yang kami masyarakat sekitar yang mobilnya akan masuk ke garasi kerap kali terhalang oleh aktivitas alat berat, karna jalann terhalang, sementara pengaturan lalu lintas tidak ada (sudah lebih dari 3 bulan dan berganti tahun proyeknya tidak selesai-selesai) pekerjaan pipa limbah tidak sempurna menimbulkan bau yang tidak sedap, karena setiap kali hujan turun, air limbahnya menguap dan menimbulkan bau yang kurang sedap, dari informasi warga, para pekerja sering sekali berhutang dan tidak membayar hutang makan di warung-warung warga, dengan ini kami melaporkan kontraktor tersebut untuk bertanggung jawab atas keluhan warga dan meminta di audit untuk kerugian negara yang di timbulkan dari proyek asal-asalan ini demikian keluhan warga kami santoso Tutup	0	0	0	1	1

3	12 Februari 2025	Gorong-gorong jalan tersumbat di area Jalan Wakhid Hasyim Bantul  Irene Roselynda Prabarani 12 Feb 2025, 14:40 Website Diturun oleh Sistem 6 Jun 2025, 01:02 Terdisposisi : Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Gorong-Gorong Tersumbat Salam, saya warga bantul ingin melaporkan bahwa gorong-gorong/selokan di area timur jalan wakhid hasyim bantul (selatan gose bantul) sudah lama tersumbat, dan membuat saat hujan deras air hujan tidak dapat mengalir masuk ke dalam selokan sehingga banjir rumah warga dengan volume banyak. mohon untuk dicek dan diperbaiki. terimakasih. Tutup ■ DRAINASE (GORONG-GORONG/PARIT)	0	0	0	1	1
4	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 1 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul  Ibrahim Yusuf, M.B.A. 26 Feb 2025, 22:23 Android Diturun oleh Sistem 4 Mar 2025, 09:21 Terdisposisi : Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Laporan Kerusakan Jalan (-7.8491007, 110.3915439) Titik kerusakan 1lokasi: jl. mahoni, wirokerten, bantul, yogyakarta koordinat: -7.8491007, 110.3915439 deskripsi: terdapat lubang pada permukaan jalan yang berpotensi membahayakan pengendara. lubang ini terletak di jalur utama yang sering dilalui kendaraan roda dua dan empat. ■ JALAN BERLUBANG 	0	0	0	1	1
5	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 2 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul  Ibrahim Yusuf, M.B.A. 26 Feb 2025, 22:31 Android Diturun oleh Sistem 4 Mar 2025, 09:20 Terdisposisi : Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Laporan Kerusakan Jalan (-7.8494446, 110.3920842) Titik kerusakan 2lokasi: jl. mahoni, wirokerten, bantul, yogyakarta koordinat: -7.8494446, 110.3920842 deskripsi: lubang berdiameter sedang pada permukaan jalan, berpotensi menyebabkan kecelakaan bagi pengendara motor yang melintas. ■ JALAN BERLUBANG 	0	0	0	1	1
6	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 3 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul  Ibrahim Yusuf, M.B.A. 26 Feb 2025, 22:33 Android Diturun oleh Sistem 4 Mar 2025, 09:20 Terdisposisi : Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Laporan Kerusakan Jalan (-7.8495446, 110.3922392) Titik kerusakan 3lokasi: jl. mahoni, wirokerten, bantul, yogyakarta koordinat: -7.8495446, 110.3922392 deskripsi: terdapat lubang cukup besar di tepi jalan yang dapat memperparah kerusakan aspal di sekitarnya dan mengganggu arus lalu lintas. ■ JALAN BERLUBANG 	0	0	0	1	1
7	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 4 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul  Ibrahim Yusuf, M.B.A. 26 Feb 2025, 22:35 Android Diturun oleh Sistem 4 Mar 2025, 09:20 Terdisposisi : Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Laporan Kerusakan Jalan (-7.850088, 110.393063) Titik kerusakan 4lokasi: jl. mahoni, wirokerten, bantul, yogyakarta koordinat: -7.850088, 110.393063 deskripsi: jalan berlubang cukup dalam di jalur utama, berpotensi mengakibatkan kecelakaan jika tidak segera diperbaiki. ■ JALAN BERLUBANG 	0	0	0	1	1
8	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 5 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul	0	0	0	1	1

							
9	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 6 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul 	0	0	0	1	1
10	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 8 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul 	0	0	0	1	1
11	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 9 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul 	0	0	0	1	1
12	26 Februari 2025	Jalan berlubang Titik 10 di ruas jalan Mahoni, Wirokerten, Bantul 	0	0	0	1	1
13	03 Maret 2025	Jalan rusak dan sempit akibat batas rumah warga tidak jelas di antara Jalan Bantul - Parangtritis	0	0	0	1	1

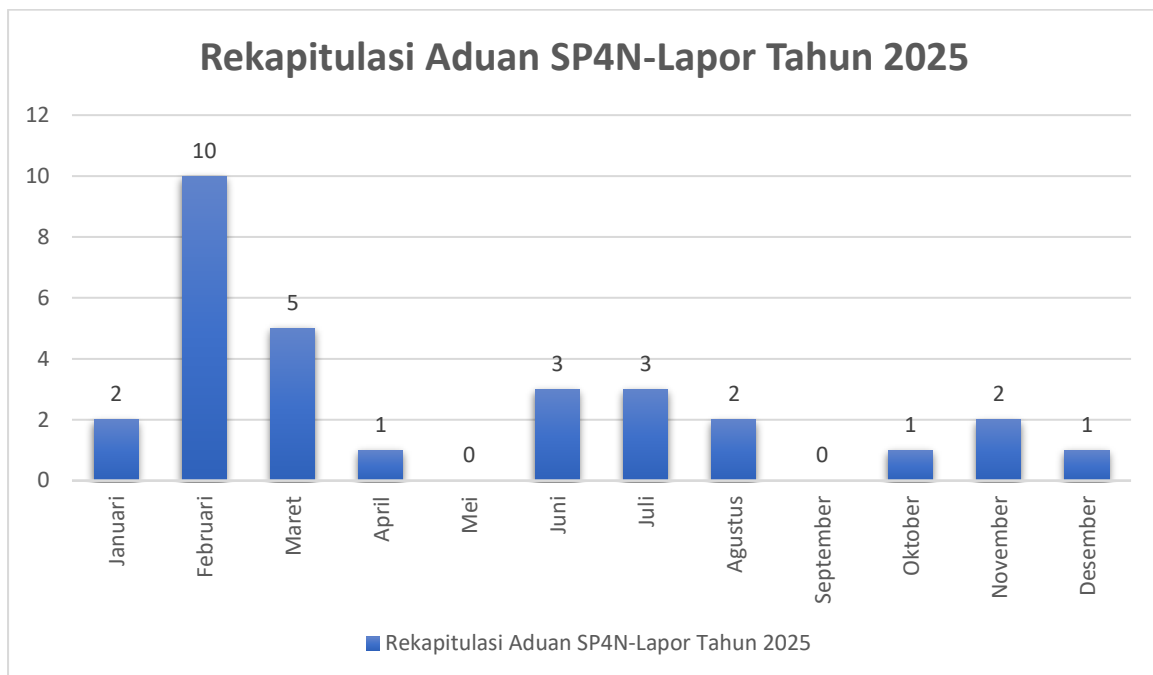
14	11 Maret 2025	Saluran irigasi meluap sehingga membanjiri sebagian rumah di Dusun Kerto, Pleret	0	0	0	1	1
15	15 Maret 2025	Gorong-gorong jalan terlalu kecil sehingga menyebabkan banjir Ketika hujan deras di Dusun Mantup, Baturetno, Banguntapan	0	0	0	1	1
16	28 Maret 2025	Saluran air di ruas Jalan Pleret tertutup sehingga air tidak dapat mengalir	0	0	0	1	1
17	31 Maret 2025	Permintaan revitalisasi Kali Celeng	0	0	0	1	1
18	02 April 2025	Permintaan penggantian gorong-gorong yang kecil di sekitar ruas jalan Metes, Argorejo Sedayu	0	0	0	1	1

							
19	11 Juni 2025	Jalan rusak di ruas jalan Slamet Riyadi Wirokerten, Banguntapan 	0	0	0	1	1
20	16 Juni 2025	Jalan rusak di sekitar bangjo perempatan Kids Fun Piyungan 	0	0	0	1	1
21	24 Juni 2025	Permintaan audiensi antara pembeli dengan developer untuk menyelesaikan pengembalian DP pembelian perumahan 	0	0	0	1	1
22	05 Juli 2025	Jalan rusak di pertigaan lampu merah Piyungan	0	0	0	1	1

		Update Corona Rahasia 9 Jul 2025, 00:00 Android Ditutup oleh Sistem 9 Jul 2025, 14:08 Terdisposisi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Belum dinilai pelapor Jalan Rusak Di pertigaan lampu merah pilyungan dari arah barat terlihat aspal agak bergelombang dan pinggir jalannya berlubang JALAN BERLUBANG					
23	20 Juli 2025	Anonymous Rahasia 20 Jul 2025, 19:44 Website Ditutup oleh Sistem 31 Jul 2025, 10:56 Terdisposisi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Belum dinilai pelapor Pengaduan Rusaknya Fasilitas Jalan Di Sekitar Pasar Pleret, Pleret, Bantul, Diy Ingin menyampaikan keluhan terkait kondisi jalan yang berlubang di sekitar pasar pleret, pleret, bantul, daerah istimewa yogyakarta, kondisi jalan baik menuju pasar ataupun disekitar pasar saat ini rusak dan berlubang cukup parah sehingga dapat membahayakan para pengguna jalan khususnya pengendara motor, kondisi ini juga menimbulkan ketidaknyamanan karena kondisi jalan berlubang ini cukup panjang dan tidak hanya di satu atau dua titik saja, hal ini juga bisa meningkatkan risiko kecelakaan karena kebanyakan pengendara motor memilih untuk menghindari lubang jalan tersebut, kondisi tersebut juga diperparah dengan minimnya penerangan jalan di malam hari baik disekitar pasar maupun di akses jalan menuju pasar tersebut, mohon kondisi jalan yang berlubang dan penerangan yang minim di sekitar pasar tersebut segera diperbaiki mengingat hal ini sudah lama terjadi dan lalu lintas di jalan tersebut ramai sehingga akan mengganggu banyak pengendara yang lewat apabila tidak segera diperbaiki. Tutup JALAN BERLUBANG	0	0	0	1	1
24	28 Juli 2025	Anonymous 28 Jul 2025, 21:11 Website Ditutup oleh Sistem 31 Jul 2025, 10:56 Terdisposisi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Belum dinilai pelapor Jalan Berlubang Jalan yang biasa kami lalu warga sekitar jalan parangtritis sewon, dari pasar seni gabusan hingga perempatan ringroad druwo, jalan tersebut berlubang parah dan banyak, kami sudah sering melaporkan hal tersebut, tindak lanjut pemerintah setempat memang ada, akan tetapi hanya sebatas penambalan yang hanya menambah gundukan, dan akhirnya berlubang kembali, tidak sesuai dengan kendaraan yang melewati jalan tersebut, acap kali truk besar dan kontainer yang melewati, tidak luput banyaknya kecelakaan yang menimpa para pengguna jalan, (sudah 2 tahun lebih) Tutup JALAN BERLUBANG	0	0	0	1	1
25	13 Agustus 2025	Anonymous Rahasia 13 Agu 2025, 19:57 Website Ditutup oleh Sistem 14 Agu 2025, 19:36 Terdisposisi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Belum dinilai pelapor Jalan Rusak Jalan berlubang di jalur padat kendaraan perempatan lampu merah, jalan raya janti, modalan, bangunjiwan, bantul sudah empat bulan tidak diperbaiki INFRASTRUKTUR JALAN	0	0	0	1	1
26	27 Agustus 2025	Anonymous 27 Agu 2025, 22:21 Website Ditutup oleh Sistem 1 Sep 2025, 13:47 Terdisposisi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Belum dinilai pelapor Laporan Jalan Rusak Bergelombang Dan Minim Penerangan Izin melaporkan bahwasanya jalan bibis-bangunjiwo banyak jalan yang berlubang dan bergelombang, tepatnya dari pohon ringin tamantirto hingga lampu merah bangunjiwo, serta ada daerah yang minim penerangan di jalan bibis-bangunjiwo tepatnya dari pom bensin bangunjiwo hingga lampu merah bangunjiwo masih minim penerangan, mohon untuk di tindak lanjut, terimakasih Tutup LAINNYA TERKAIT PEMBANGUNAN DESA, DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSFORMASI	0	0	0	1	1

27	22 Oktober 2025	Jalan rusak di daerah Keloran, Kasihan, Bantul  Dinda Ayu Fatimah 22 Okt 2025, 20:39 Website - pemerintah-kabupaten-bantul Ditunggal oleh Sistem 24 Okt 2025, 08:03 Terdipositi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Jalan Berlubang Saya mau menyampaikan jalan di pinggir rumah saya berlubang dan kalo ada kendaraan melintas itu jadi bergetar tanahnya/bangunanya di daerah keloran rt 05 kasihan bantul di mapi (girimulyo keloran) 🔒 JALAN BERLUBANG	0	0	0	1	1
28	01 November 2025	Jalan rusak di sekitar ruas jalan Imogiri Barat Km. 12  Hanto Prija 1 Nov 2025, 13:54 Website Ditunggal oleh Sistem Sabtu, 01/11/2025 Terdipositi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Jalan Berlubang Depan Toko Sang Surya jalan berlubang depan toko sang surya , jl imogiri barat km 12 , desa telan rt 6, kel trimulyo kec jetis , bantul diy . sudah banyak kejadian jatuh r2	0	0	0	1	1
29	17 November 2025	Jalan rusak di jalan tembus belakang Pasar Seni Gabusan ke utara sampai perempatan timur jembatan jalan Cepit – Tembi  Anonim 17 Nov 2025, 00:19 Website Ditunggal oleh Sistem 21 Nov 2025, 15:32 Terdipositi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Laporan Jalan Rusak ijin melaporkan jalan berlubang di jalan tembus belakang pasar seni gabusan ke utara sampai perempatan timur jembatan jalan cepit tembi yang berlubang sangat dalam dan berbahaya sudah memakan korban 6 orang luka 1 orang meninggal dunia, untuk lokasi perempatan timur jembatan cepit-tembi ke sebatan jalan berlubang kanan kiri jalan sangat dalam dan area kalau malam hari gelap, mohon untuk tindak lanjut perbaikan jalan karena sangat berbahaya. Tutup					
30	03 Desember 2025	Gorong-gorong jalan Sorogan, Ngestiharjo mampet hingga menyebabkan banjir  Adin Fathurrahman 3 Des 2025, 09:58 Website Ditunggal oleh Sistem 8 Des 2025, 08:42 Terdipositi: Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman ★ Belum dinilai pelapor Saluran Drainase Mampet Selamat siang, menginformasikan bahwa saluran drainase di jalan sorogan, ngestiharjo, kasihan, bantul atau tepatnya di depan toko arya wijaya sudah beberapa hari ini mampet dan air membludak ke jalan bahkan saat cuaca tidak hujan sehingga membahayakan bagi pengguna jalan maupun aspal jalan itu sendiri, mohon pihak terkait untuk bisa menindaklanjuti hal tersebut Tutup					
Total Aduan Melalui SP4N-Lapor							30

2. Grafik Rekapitulasi Aduan SP4N-Lapor



3. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dari data diatas, diperoleh aduan Masyarakat melalui kanal aduan SP4N-Lapor sebanyak 30 Laporan. Dengan semua aduan telah terverifikasi selesai sebanyak 30 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
Kepala Dinas PUPKP
Kabupaten Bantul



JIMMY ALRAN MANUMPAK SIMBOLON, SE,M.Si

NIP. 197906122002121002