

# LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN KAPANEWON KASIHAN



**TAHUN  
2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan Pelayanan.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat dari kurangnya Sosialisai dan Infomasi ke masyarakat baik melalui media elektronik maupun media massa sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan yang ada saat ini. Sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi maupun di lingkungan Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul.

Pemanfaatan aplikasi umum SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Bukan hanya dalam penggunaan aplikasi, pengelolaan juga menghadapi tantangan yang tak mudah. Pentingnya komitmen pimpinan memberdayakan sumberdaya manusia merupakan modal dasar terlaksananya pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! yang baik dan sesuai dengan ketentuan. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan aplikasi tersebut.

Dengan aplikasi SP4N-LAPOR! diharapkan dapat dimaksimalkan penggunaannya agar Pelayanan di Kapanewon Kasihan dapat berjalan dengan baik. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang baik pada aplikasi LAPOR! juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan. Diharapkan dengan laporan ini dapat menjadikan bahan pengambilan kebijakan oleh berbagai pihak.

## **1.2. LANDASAN HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009, tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
13. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kapanewon Se-Kabupaten Bantul.

**1.3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari penyusunan laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kapanewon Kasihan adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan yang masuk serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan di Kapanewon Kasihan dalam mengelola pengaduan di Wilayah Kapanewon Kasihan baik secara online melalui website Kapanewon dan SP4N-Lapor! ataupun secara offline.

Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan di Kapanewon Kasihan.

**1.4. RUANG LINGKUP**

Pengaduan Masyarakat yang di terima oleh Pengelola Pengaduan Kapanewon Kasihan melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari 2024 s/d 30 Desember 2024 terdapat beberapa Pengaduan dan semua telah ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 1 Tahun tahun 2024 meliputi:

- 1. Persyaratan Pengurusan Adminduk
- 2. Keluhan Waktu Proses Adminduk

**BAB II**

**KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN**

**2.1. MEKANISME PENGADUAN**

- Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Operator Pengaduan secara langsung dan tidak langsung.
- Tim Pengaduan menerima berkas dan Investigasi atau Klarifikasi Tertulis, Koordinasi dengan Instansi Terkait.
- Tim Pengaduan menindaklanjuti pengaduan.

**2.2. MEDIA PENGADUAN**

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penangan pengaduan masyarakat di Kapanewon Kasihan yaitu melalui media telepon, whatsapp, email,

website, sosial media, kotak Saran, atau bisa melalui SP4N-Lapor! ataupun secara langsung ke Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul.

### **2.3. PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Kapanewon Kasihan memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi Kapanewon Kasihan serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan perizinan yang masuk dan ditindaklanjuti selama bulan Januari s/d Desember 2024 sebagaimana terlamir dalam laporan ini.

**BAB III**

**HASIL DAN TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran pengaduan Kapanewon Kasihan sebagai berikut:

| NO | PELAPOR<br>PENGADUAN   | KONTAK                  | NO/TGL<br>SURAT<br>PENGADUAN | SARANA<br>PENGADUAN | TERLAPOR | JENIS<br>PENGADUAN                         |                                                                                                                                                                                                                             | KETERANGAN               |
|----|------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------|----------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1  | 2                      | 3                       | 4                            | 5                   | 6        | 7                                          | 8                                                                                                                                                                                                                           | 9                        |
| 1  | Tri mulki alim         | 089538020<br>8488       | 2024-01-08<br>14:24:32       | Website             | -        | Permintaan<br>informasi                    |                                                                                                                                                                                                                             | Sudah<br>ditindaklanjuti |
| 2  | Della deviana          | 088200258<br>9693       | 2024-01-20<br>18:15:11       | Website             | -        | Penyampaian<br>Informasi                   | Maaf saya mau bertanya, adik saya mau bikin ktp baru apa bisa langsung ke kecamatan? Atau harus ke dukcapil?,<br>terimakasih.                                                                                               | Sudah<br>ditindaklanjuti |
| 3  | SLAMET<br>RAHAYU, S.Pd | 088200258<br>9693       | 2024-02-02<br>14:09:47       | Website             | -        | Permohonan<br>Informasi                    |                                                                                                                                                                                                                             | Sudah<br>ditindaklanjuti |
| 4  | Restiati               | rst_ati@ya<br>hoo.co.id | 2024-07-13<br>11:52:12       | Website             | -        | Penerangan<br>Jalan dan<br>perbaikan jalan | Slamat Siang Bapak/ibu<br>Saya mau menyampaikan masukan dan permohonan tentang :<br>1. penerangan jalan yaitu di perempatan Madukismo (madu Chandya)<br>terlihat gelap karena hanya ada 1 penerangan yang hanya redup saja. | Sudah<br>ditindaklanjuti |

|  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  |  |  | <p>Padahal jalanan di sekitar itu sangat padat dan ramai sekali. Apalagi dengan musim giling, banyak truk2 besar yang bersliweran. Untuk itu mohon perhatian dari pemerintah kecamatan kasihan untuk menambah penerangan nya.</p> <p>2. Mohon untuk dapat dilakukan perbaikan jalan arah perempatan madukismo ke barat sampai dengan arah ke Gangin. Karena banyak jalan yang berlubang2 besar yang tentunya sangat berbahaya. Dan seingat saya sudah puluhan tahun jalan tersebut tdk pernah tersentuh program perbaikan jalan. Adanya hanya pekerjaan tambal menambal jalan, yang akhirnya tetap ambyar dan hancur lagi jalannya.</p> <p>Demikian masukan kami. Mohon maaf apabila ada kata dan bahasa yang tidak berkenan.</p> <p>Salam sehat. Trimakasih.</p> <p>Salam,<br/>Ibu Restiati</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                      |                             |
|----------------------|-----------------------------|
| Judul Laporan        | Laporan yang Didisposisi    |
| Nama Instansi        | Kapanewon Kasihan           |
| Tanggal Generate     | 2025-10-09                  |
| Periode Masuk        | (2024-01-01) - (2025-10-09) |
| Periode Terdisposisi | () - (2025-10-09)           |
| Didisposisikan dari  |                             |
| Didisposisikan ke    |                             |
| Kategori             |                             |
| Lokasi               |                             |

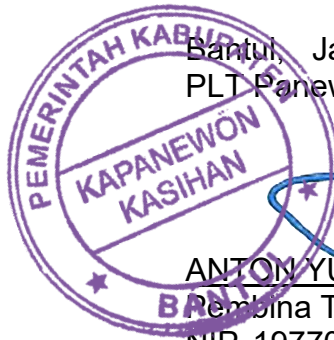
| Tracking ID | Tanggal Laporan Masuk | Waktu Laporan Masuk | Nama Pelapor | Klasifikasi Laporan | ID Kategori Disposisi | Kategori Laporan | Judul Laporan                                | Isi Laporan Awal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Isi Laporan Akhir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tags Laporan | Tipe Laporan (Anonim/Rahasia) | Sumber Laporan | Pengelola Laporan           | Admin yang Melakukan Disposisi   | Admin yang Mengubah Disposisi |
|-------------|-----------------------|---------------------|--------------|---------------------|-----------------------|------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------|----------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| 7843547     | 28 Mar 2024           | 10:08:52            | Anonim       | Aspirasi            | 860                   | Ketertiban Umum  | Penjual Sayur Penyebab Kemacetan Setiap Pagi | <p>Pedagang sayur di depan SD Karangjati, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta bikin macet dan membahayakan anak sekolah karena memakan badan jalan bahkan kalau ada yang beli motornya sampai diparkir di jalan. Setiap pagi saat sedang jam berangkat sekolah lokasi itu sangat berbahaya karena jalan menjadi sempit karena ada pedagang sayur itu. Walaupun sudah ada guru yang berjaga pada pagi hari anak2 SD dan TK disitu juga rawan terjadi kecelakaan bahkan sering terjadi kecelakaan karena menghindari motor yang parkir membeli sayur. Warga pernah ke SD Karangjati dan meminta kepala sekolah menertibkan pedagang tersebut, tetapi tidak drespon. TTD warga jatis</p> | <p>Pedagang sayur di depan sd karangjati, tamantirto, kasihan, bantul, yogyakarta bikin macet dan membahayakan anak sekolah karena memakan badan jalan bahkan kalau ada yang beli motornya sampai diparkir di jalan. setiap pagi saat sedang jam berangkat sekolah lokasi itu sangat berbahaya karena jalan menjadi sempit karena ada pedagang sayur itu. walaupun sudah ada guru yang berjaga pada pagi hari anak2 sd dan tk disitu juga rawan terjadi kecelakaan bahkan sering terjadi kecelakaan karena menghindari motor yang parkir membeli sayur. warga pernah ke sd karangjati dan meminta kepala sekolah menertibkan pedagang tersebut, tetapi tidak drespon. ttd warga jatis</p> |              | Anonim/Rahasia                | Website        | Pemerintah Kabupaten Bantul | Dinas Komunikasi Dan Informatika |                               |
|             |                       |                     |              |                     |                       |                  |                                              | <p>orang yang suka mengikuti para peziarah dengan tujuan meminta uang. Mereka benar membantu membersihkan makam dari rumput (alang-lanag) yang tinggi tumbuh diatas makam, tapi banyak sekali yang mengikuti dan meminta uang. Biasanya ada 5 orang, bahkan lebih. Ketika mereka meminta uang dan sudah diberi, pasti mereka meminta lagi untuk orang yang membersihkan makam juga tapi yang lainnya yang bahkan tidak ikut membersihkan makam. Termasuk untuk juru kunci atau pemilik lahan makam. Belum lagi kalau pindah ke makam lain (beda komplek dan beda pemilik tanah atau juru kunci) mereka ikut lagi dan meminta uang lagi dan</p>                                            | <p>Mohon dapat di tertibkan untuk orang-orang yang suka mengikuti para peziarah dengan tujuan meminta uang. Mereka benar membantu membersihkan makam dari rumput (alang-lanag) yang tinggi tumbuh diatas makam, tapi banyak sekali yang mengikuti dan meminta uang. Biasanya ada 5 orang, bahkan lebih. Ketika mereka meminta uang dan sudah diberi, pasti mereka meminta lagi untuk orang yang membersihkan makam juga tapi yang lainnya yang bahkan tidak ikut membersihkan makam. Termasuk untuk juru kunci atau pemilik lahan makam. Belum lagi kalau pindah ke makam lain (beda komplek dan beda pemilik tanah atau juru kunci) mereka ikut lagi dan meminta uang lagi dan</p>       |              |                               |                |                             |                                  |                               |

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Laporan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi ini disusun dengan harapan dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Tim Pengelola Pengaduan yang akan datang.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja tim agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Kapanewon Kasihan.



Bantul, Januari 2025  
PLT Panewu Kasihan

ANTON YUNJANTO, AP., M.I.P.  
Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP. 197707261995111001