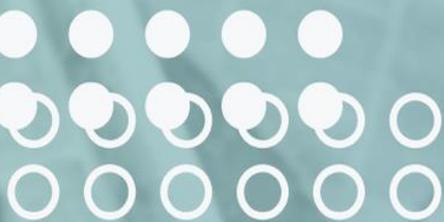




LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN (LAPOR!, LAPORGUB, DAN LAPORBUP) SEMESTER I TAHUN 2024

Diskominfo Kebumen



LaporGub!



LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
A. PENDAHULUAN.....	2
B. JUMLAH DAN STATUS ADUAN	3
C. REKAP ADUAN PER BULAN	3
D. REKAP ADUAN MENURUT MEDIA YANG DIGUNAKAN	4
E. SUBSTANSI ADUAN.....	4
F. SUBSTANSI ADUAN TERBANYAK PER KANAL.....	5
G. KESIMPULAN	5
H. SARAN	6

**LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
(LAPOR!, LAPORGUB, DAN LAPORBUP)
SEMESTER I TAHUN 2024**

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Kabupaten Kebumen Tahun 2021-2026 utamanya untuk meningkatkan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan birokrasi yang responsif serta penerapan *e-gov* dan *open-gov* terintegrasi, Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen mengelola pengaduan masyarakat meliputi tiga jenis/kanal yaitu:

1. LAPOR!

LAPOR! adalah sebuah platform yang disediakan oleh Pemerintah Indonesia untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan pengaduan terkait dengan pelayanan publik. Melalui LAPOR!, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terkait dengan layanan publik yang disediakan oleh berbagai instansi pemerintah di seluruh Indonesia.

Tujuan utama dari LAPOR! adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan adanya sistem ini, diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan kepada pemerintah terkait dengan pelayanan publik yang mereka terima.

LAPOR! memungkinkan masyarakat untuk melaporkan berbagai macam permasalahan terkait dengan pelayanan publik, mulai dari kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan lain sebagainya. Melalui platform ini, masyarakat juga dapat mengikuti perkembangan pengaduan yang telah mereka laporkan dan mendapatkan informasi mengenai tindak lanjut yang dilakukan oleh instansi terkait. Selain itu, LAPOR! juga membantu instansi pemerintah dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan secara lebih cepat dan efisien, sehingga mereka dapat memberikan respons yang lebih tepat dan solusi yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk bisa mengakses LAPOR! dapat mengunjungi website lapor.go.id SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

2. LAPORGUB

LAPORGUB adalah Portal Laporan Pengaduan Online yang menjadi perwujudan dari komitmen pemerintah daerah Provinsi Jawa Tengah untuk mengakomodasi aspirasi warga masyarakat se-Jawa Tengah. Aduan yang disampaikan diharapkan jelas dan lengkap, mencakup permasalahan/keluhan, lokasi kejadian, serta nomor handphone yang dapat dihubungi. Untuk bisa mengakses LAPORGUB dapat mengunjungi website laporgub.jatengprov.go.id atau melalui aplikasi Laporgub Masyarakat yang tersedia di *Play Store* dan *App Store*.

3. LAPORBUP

Lapor Cepat Bupati Kebumen adalah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam bentuk aplikasi berbasis *web* dan *android*. Layanan ini bertujuan untuk memfasilitasi komunikasi antara warga masyarakat Kebumen dengan Pemerintah Kabupaten Kebumen, memungkinkan mereka untuk menyampaikan keluhan atau usulan dengan cepat. Pemerintah Kabupaten Kebumen, melalui OPD terkait, akan merespons dan menindaklanjuti keluhan atau usulan yang disampaikan. Untuk bisa mengakses LAPORBUP dapat mengunjungi website laporbup.kebumenkab.go.id atau melalui nomor whatsapp 08112634556 dan dapat mengunduh aplikasi Lapor Cepat Bupati dari *Play Store*.

B. JUMLAH DAN STATUS ADUAN

Selama Semester I Tahun 2024 ada 464 aduan masuk dengan rincian; LAPOR! 35 aduan, LAPORGUB 65 aduan dan LAPORBUP 364 aduan. Angka aduan ini menurun dibanding Semester I Tahun 2023 yang terdapat 551 aduan. Dari jumlah aduan tersebut telah terselesaikan 461 aduan (99,35%), dan dalam proses 3 aduan (0,65%).

Tabel 1. Jumlah dan Status Aduan Semester I Tahun 2024

NO	KANAL PENGADUAN	BULAN/TAHUN	JUMLAH	BELUM DIPROSES	PROSES	SELESAI
1	LAPOR!	Januari-Juni 2024	35	-	2	33
2	LAPORGUB	Januari-Juni 2024	65	-	-	65
3	LAPORBUP	Januari-Juni 2024	364	-	1	363
JUMLAH			464	-	3	461
Semester I Tahun 2023			551	-	-	-

C. REKAP ADUAN PER BULAN

Berdasarkan data yang ada selama Semester I Tahun 2024 rata-rata aduan masuk per bulan adalah 77,33. Aduan terbanyak dari kanal Laporbup yaitu 60,6 aduan per bulan.

Tabel 2. Rata-Rata Aduan Per Bulan

NO	BULAN	KANAL PENGADUAN			JUMLAH
		LAPOR	LAPORGUB	LAPORBUP	
1	Januari	9	13	63	85
2	Febuari	7	20	60	87
3	Maret	9	11	69	89
4	April	2	4	59	65
5	Mei	7	7	68	82
6	Juni	1	10	45	56
Rata-Rata		5,83	10,83	60,66	77,33

D. REKAP ADUAN MENURUT MEDIA YANG DIGUNAKAN

Berdasarkan data, media yang paling banyak digunakan masyarakat untuk mengirim aduan adalah whatsapp. Sedangkan untuk LAPOR! dan LAPORGUB hanya menggunakan media website.

Tabel 3. Media yang Digunakan untuk Menyampaikan Aduan

NO	KANAL ADUAN	MEDIA PENGADUAN			JUMLAH
		WEBSITE	WHATSAPP	MEDSOS	
1	LAPOR!	35	-	-	35
2	LAPORGUB	65	-	-	65
3	LAPORBUP	86	246	32	364

E. SUBSTANSI ADUAN

Berdasarkan data aduan yang masuk setelah dianalisa substansi aduan dapat dikelompokkan menjadi 23 aduan seperti tabel berikut.

Tabel 4. Subtansi Aduan OPD Pengampu per Kanal

NO	SUBTANSI ADUAN	OPD PENGAMPU	KANAL PENGADUAN		
			LAPOR	LAPORGUB	LAPORBUP
1.	Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	5	2	46
2.	Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	1	2	18
3.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	6	27	57
4.	Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	5	8	69
5.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Urusan Kebakaran	Satuan Polisi Pamong Praja	3	3	20
6.	Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	6	8	60
7.	Tenaga Kerja, Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral serta Bidang Transmigrasi	Dinas Tenaga Kerja	-	-	10
8.	Pertanian dan Pangan	Dinas Pertanian dan Pangan	-	4	6
9.	Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	-	-	8
10.	Penanaman Modal	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	1
11.	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	2	6	16

12.	Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan statistik	Dinas Komunikasi dan Informatika	2	-	11
13.	Pariwisata dan Kebudayaan	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	-	-	4
14.	Lingkungan Hidup, Kelautan, Perikanan, dan Kehutanan	Dinas Lingkungan Hidup, Kelautan dan Perikanan	-	5	8
15.	Kearsipan dan Perpustakaan	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	-	-	-
16.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	-	-	3
17.	Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	-	-	-
18.	Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	1	-	7
19.	Keuangan	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	1	-	2
20.	Pengawasan	Inspektorat	1	-	-
21.	Pemerintahan	Sekretariat Daerah	1	-	18
22.	Aspirasi	DPRD	-	-	-
23.	Pertanahan	Badan Pertanahan	1	-	-
JUMLAH ADUAN			35	65	364

F. SUBSTANSI ADUAN TERBANYAK PER KANAL

Subtansi aduan terbanyak berdasarkan kanal yaitu meliputi (1) Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 90 aduan, (2) Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan 82 aduan, (3) Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 74 aduan.

G. KESIMPULAN

Selama Semester I Tahun 2024 terdapat 464 aduan dengan rincian LAPOR! 35 aduan, LAPORGUB 65 aduan dan LAPORBUP 364 aduan. Jumlah aduan yang terselesaikan sebanyak 461 aduan (99,35%). Substansi aduan yang terbanyak meliputi meliputi (1) Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang 90 aduan, (2) Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan 82 aduan. (3) Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 74 aduan.

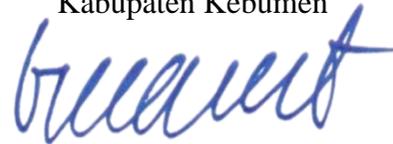
Jumlah aduan sebanyak 464 tersebut di atas menurun apabila dibandingkan dengan aduan pada Semester I Tahun 2023 yang mencapai 551 aduan. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja pemerintah Kabupaten Kebumen semakin baik dan meningkat dengan adanya penurunan laporan aduan dari masyarakat.

H. SARAN

- OPD atau instansi terkait membuat evaluasi berkala meliputi menyusun dan melaporkan pengelolaan aduan secara berkala, memantau dan evaluasi pengelolaan pengaduan, serta menindaklanjuti hasil pemantauan dan evaluasi.
- OPD terkait agar lebih mengoptimalkan tim pengelola aduan baik secara vertikal maupun horisontal agar lebih responsif dalam menjawab aduan, komen dan kritik masyarakat yang ada di whatsapp, website dan media sosial sehingga meningkatkan kepercayaan publik.
- Layanan pengaduan tetap diteruskan dan pengelola pengaduan bisa menanggapi aduan dengan cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Kebumen



Sukanto, S.Sos., M.T

Pembina Utama Muda

NIP. 196912241990011001