



DINAS KOMUNIKASI,  
INFORMATIKA DAN STATISTIK

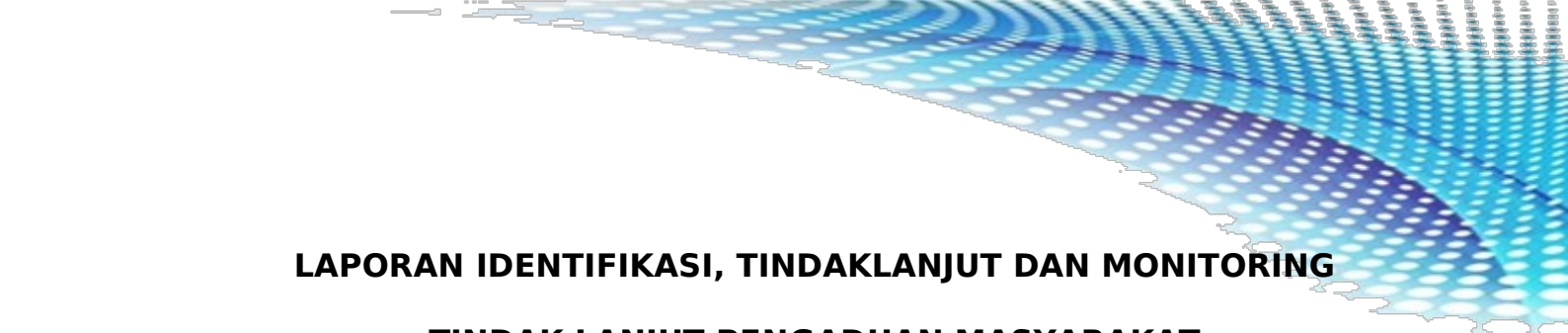
# LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT

S.D. TRIWULAN II TAHUN 2023

**PEMERINTAH  
KOTA MAGELANG**

**2023**

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN*



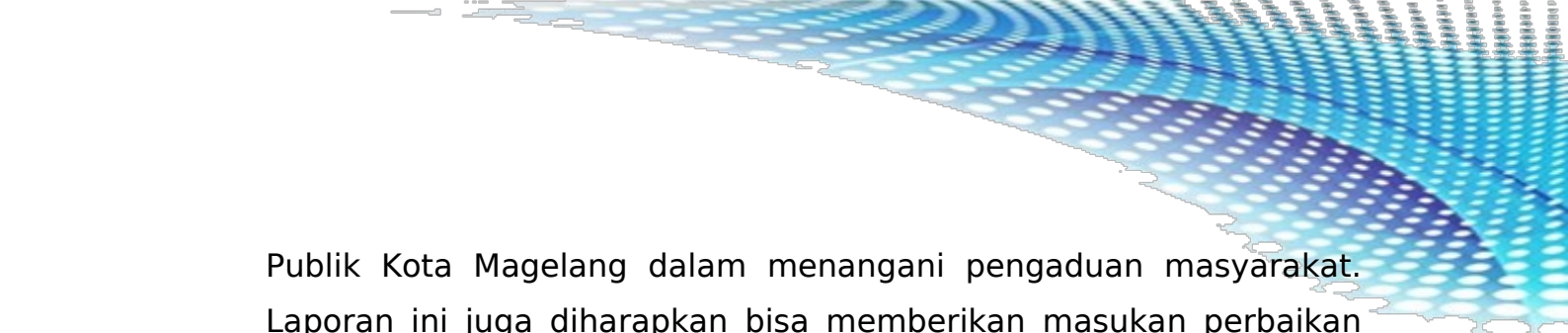
**LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING**  
**TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**S.D. TRIWULAN II TAHUN 2023**

**A. Pendahuluan**

Bentuk pelayanan publik salah satunya adalah pengelolaan sistem pengaduan masyarakat. Pengelolaan sistem pengaduan menjadi wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara negara untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan salah satu tujuan pembentukannya, meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah terhadap pengaduan masyarakat dengan tujuan memastikan bahwa pengaduan diselesaikan secara efektif, efisien, dan memuaskan.

Laporan Identifikasi, Tindaklanjut, dan Monitoring Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat ini merupakan laporan yang memberikan gambaran komprehensif tentang pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Magelang selama triwulan I (Januari - Juni 2023). Laporan ini berfokus pada identifikasi pengaduan yang diterima, tindak lanjut yang dilakukan oleh unit penghubung pelayanan publik terkait, serta proses monitoring dan evaluasi hasil tindak lanjut yang telah dilakukan dan diharapkan dapat memberikan informasi yang transparan dan akurat mengenai upaya Pelayanan Pengaduan



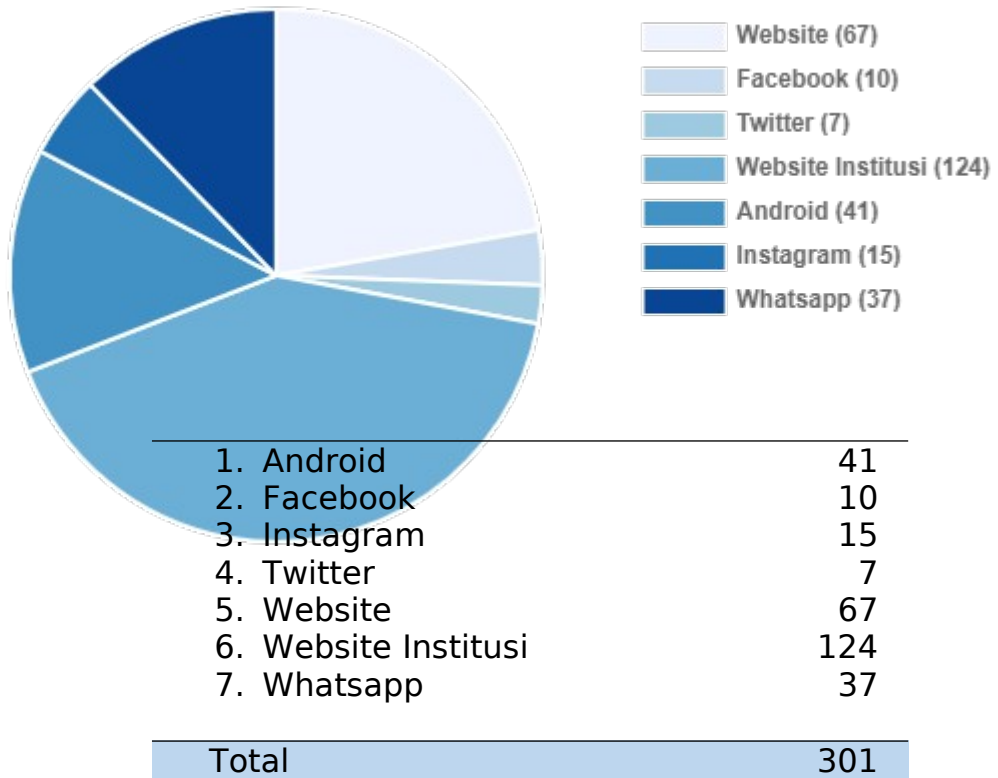
Publik Kota Magelang dalam menangani pengaduan masyarakat. Laporan ini juga diharapkan bisa memberikan masukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public dan sebagai acuan bagi unit penghubung pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan responsif terhadap pengaduan.

Pemerintah Daerah Kota Magelang melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang mengelola 3 (tiga) kanal pengaduan. Kanal pengaduan ini diselenggarakan oleh pemerintah baik pusat, provinsi maupun daerah, yaitu SP4N Lapor!, Lapor Gub dan Monggo Lapor. Layanan Lapor Gub dan Monggo Lapor yang masuk selanjutnya tetap diinput manual dalam SP4N Lapor! sehingga diharapkan ke depan kanal pengaduan SP4N Lapor! menjadi kanal utama sebagaimana amanat Pemerintah Pusat.

## **B. Identifikasi Pengaduan:**

Selama triwulan II (Januari s.d Juni 2023), Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Magelang melalui kanal yang dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menerima total 189 pengaduan dari masyarakat. Pengaduan tersebut telah diidentifikasi dan dianalisis untuk memahami jenis pengaduan, isu yang diangkat, dan unit pelayanan publik yang terkait serta dikelompokkan berdasarkan jenis pengaduan, meliputi pelayanan publik yang belum terverifikasi (0 aduan), pelayanan publik yang belum ditindaklanjuti (0 aduan), pelayanan publik yang masih dalam proses (0 aduan) dan pelayanan publik yang telah selesai (301 aduan) dengan sebaran rincian sebagai berikut :

### 1. Sumber Laporan



### 2. Klasifikasi Laporan



### 3. Kategori Laporan

Kategori	Jumlah Aduan
Layanan Air Minum	
Gangguan Layanan Penyaluran Air	36
Biaya/Tarif PDAM	12
Pendidikan dan Kebudayaan	
Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	3
Kartu Indonesia Pintar/KIP	1
Kebudayaan	1
Teknologi Informasi dan Komunikasi	
Jaringan Internet	1
Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	1
Lainnya terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi	1
Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	
Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	9
Infrastruktur Pendukung	1
Drainase (Gorong-gorong/Parit)	6
Infrastruktur Jalan	5
Bantuan Sosial	
Bantuan Sosial Tunai (BST)	2
Lainnya terkait Bantuan Sosial	1
Bansos Daerah	1
Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)	1
Kependudukan	
Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Akta Kematian	1
Infrastruktur Jalan	
Penerangan Jalan	8
Jembatan	1
Lainnya terkait Infrastruktur Jalan	6
Jalan Berlubang	3
Sosial dan Kesejahteraan	
Bantuan Sosial	7
Hak Pekerja	
Gaji Pekerja	2
Lainnya terkait Hak Pekerja	1
Topik Lainnya	
Topik Lainnya	189
<b>TOTAL ADUAN</b>	<b>301</b>

### C. Tindak Lanjut Pengaduan:

Tindak lanjut pengaduan merupakan langkah setelah melakukan identifikasi dan analisis. Tindak lanjut pengaduan berupa kegiatan disposisi kepada penghubung pengelolaan pelayanan pengaduan sesuai dengan isu yang diangkat dalam pengaduan. Penghubung pengelolaan pelayanan pengaduan tersebut telah diberikan tanggung jawab untuk melakukan tindakan perbaikan dan memastikan pengaduan diselesaikan secara efektif dan efisien.

### Rekapitulasi Kinerja Perangkat Daerah Penghubung Pengelolaan Pelayanan Pengaduan

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RT L	RHP
<b>Pemerintah Kota Magelang</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>301</b>	<b>301</b>	<b>100</b>	<b>0.7</b>	<b>4.00</b>
Dinas Perhubungan Kota Magelang	0	0	0	74	74	100	0.5	0
PDAM	0	0	0	53	53	100	0.5	0
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang	0	0	0	40	40	100	0.3	0
Satuan Polisi Pamong Praja Kota Magelang	0	0	0	25	25	100	1.0	0
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	0	0	0	10	10	100	2.3	0
Dinas Kesehatan Kota Magelang	0	0	0	10	10	100	1.1	0
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Magelang	0	0	0	9	9	100	0.7	0
Dinas Sosial Kota Magelang	0	0	0	13	13	100	0.3	4
Dinas Lingkungan Hidup Kota Magelang	0	0	0	12	12	100	1.0	0
Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik	0	0	0	8	8	100	0.8	0
Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Magelang	0	0	0	5	5	100	1.6	0
Bagian Kesra Setda Kota Magelang	0	0	0	11	11	100	0.9	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RT L	RHP
Polresta Magelang Kota	0	0	0	5	5	100	1.8	0
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	3	3	100	0.7	0
RSUD Tidar Kota Magelang	0	0	0	5	5	100	1.2	0
RSUD Budi Rahayu Kota Magelang	0	0	0	1	1	100	0	0
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang	0	0	0	4	4	100	0.5	0
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang	0	0	0	2	2	100	1.0	0
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Magelang	0	0	0	2	2	100	0	0
Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Magelang	0	0	0	1	1	100	0	0
Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang	0	0	0	1	1	100	3.0	0
Dinas Tenaga Kerja Kota Magelang	0	0	0	2	2	100	1.5	0
Inspektorat Kota Magelang	0	0	0	1	1	100	2.0	0
Kecamatan Magelang Tengah	0	0	0	1	1	100	0	0
Kecamatan Magelang selatan	0	0	0	1	1	100	0	0
Perusahaan Listrik Negara	0	0	0	2	2	100	0	0
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Magelang	0	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Kepemudaan Olahraga dan	0	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Pariwisata Kota Magelang								
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang	0	0	0	0	0	0	0	0
Perumda OW Taman Kyai Langgeng Kota Magelang	0	0	0	0	0	0	0	0
Sekretariat DPRD Kota Magelang	0	0	0	0	0	0	0	0

RTL : rata-rata tindak lanjut

RHP: respon hasil pengaduan (rata-rata keterlambatan respon)

## D. Monitoring Proses Tindak Lanjut

### 1. Tindak lanjut aduan yang masuk

Monitoring merupakan lanjutan proses tindak lanjut pengelolaan pengaduan sebagai upaya untuk memastikan bahwa tindakan yang telah diambil telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan. Kegiatan ini berupa pemantauan secara berkala terhadap status penanganan pengaduan untuk memastikan pengaduan telah diselesaikan secara memuaskan dan dalam waktu yang wajar.



## Hasil Monitoring Proses Tindak Lanjut

Major Components (Komponen)	Detail	Jumlah	Jenis Kelamin			Usia					Penyandang Disabilitas	
			Belum Mengisi	Pria	Wanita	Belum Mengisi	< 20	20 - 34	35 - 49	50 - 64		> 65
Jumlah Laporan ke SP4N LAPOR!	Total	301	295	5	1	295	-	1	3	-	-	-
	Website	191	186	4	1	186	-	1	2	-	-	-
	Lapor Mobile App	41	40	1	-	40	-	-	1	-	-	-
	Twitter	7	7	-	-	7	-	-	-	-	-	-
	Others (Lainnya)	62	62	-	-	62	-	-	-	-	-	-
Laporan yang Ditindaklanjuti / Ditangani	Total	28	-	-	-	28	-	-	-	-	-	-
	Kurang dari 5 hari	28	-	-	-	28	-	-	-	-	-	-
	Lebih dari 5 hari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Disposisi Laporan	Total	301	295	5	1	295	-	1	3	-	-	-
	Kurang dari 5 hari	301	295	5	1	295	-	1	3	-	-	-
	Lebih dari 5 hari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Laporan Diselesaikan	Total	26	-	-	-	26	-	-	-	-	-	-
	Kurang dari 5 hari	26	-	-	-	26	-	-	-	-	-	-
	Lebih dari 5 hari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah Pengguna	186.127	129.087	35.049	21.991	128.163	14.792	26.058	11.879	4.847	377	16.562	
Rata-rata Penanganan Satu Laporan akan membutuhkan berapa hari	0,25	-	-	-	0,25	-	-	-	-	-	-	-
Rata-Rata Laporan Perhari	2,48	2,43	0,04	0,01	2,43	0,02	0,01	0,02	-	-	-	-

## 2. Tindak Lanjut Renaksi

Bulan Juni tahun 2023, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang telah melakukan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar Magelang no. 074/493/320; B/1802/UN57.F2/KS.00.00/2023 sebagai bentuk Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan salah satu rencana kerjanya melakukan Sosialisasi SP4N kepada mahasiswa.

Sosialisasi SP4N ke mahasiswa dengan istilah *Goes to Campus* dilaksanakan pada Rabu, 14 Juni 2023 bertempat di Kampus Universitas Tidar dengan partisipan mahasiswa sebanyak 50 orang untuk mengenalkan SP4N sebagai kanal pengaduan dan sarana menyampaikan aspirasi di kalangan mahasiswa dalam mendukung pembangunan.

## E. Penutup

Perhatian dan kerja sama semua pihak selaku *stakeholder* dalam memberikan layanan terbaik untuk masyarakat akan menjadikan pengelolaan pegaduan layanan publik berjalan secara optimal. Dukungan setiap perangkat daerah dari masing-masing pengelola layanan menjadi bagian penting yang tidak dapat ditinggalkan begitu saja. Peningkatan dan *knowledge sharing* secara rutin dari pimpinan kepada seluruh pegawai di setiap perangkat daerah terkait dengan adanya peraturan dan kebijakan baru juga sangat dibutuhkan dalam mengelola layanan pegaduan.

Pemanfaatan *website* dan media sosial menjadi sangat penting untuk mewujudkan keterbukaan informasi sehingga masyarakat dapat lebih memahami ruang lingkup pelayanan dari setiap perangkat daerah di Pemerintah Kota Magelang. Prinsip Senyum, Salam, dan Sapa tetap menjadi mukhodimah di setiap pelayanan yang diberikan untuk memberikan kesan terbaik dan menunjukkan sikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan kanal pengaduan Pemerintah Kota Magelang melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.

Magelang, 21 Juli 2023

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan  
Statistik  
Kota Magelang



MUCHAMAD ABDUL AZIS, S.H  
NIP. 19690724 199803 1 006

# LAMPIRAN