

DAMAMAYA

TAHUN
2024

LAPORAN PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kota Denpasar

s.id/denpasarpramasewaka23

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Denpasar Tahun 2024 dapat tersusun dan terselesaikan sebagaimana mestinya.

Penyusunan Laporan Tahunan ini adalah rekapitulasi pelayanan publik sepanjang tahun 2024 sebagai bentuk pelaksanaan Pemerintah Kota Denpasar yang tertuang melalui Keputusan Walikota Nomor 88.45/555/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.

Laporan Pengelolaan pengaduan yang telah tersusun ini tidaklah sempurna, oleh sebab itu kami membuka diri untuk segala jenis saran dan masukan agar penyusunan laporan tahunan selanjutnya dapat tersusun dengan lebih baik lagi.

Denpasar, Januari 2025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT	3
2.1. Sarana dan Prasarana.....	3
2.2. Sumber Daya Manusia.....	3
2.3. Saluran Pengaduan	4
2.4. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan	5
BAB III KENDALA DAN SOLUSI	10
3.1. Kendala	10
3.2. Solusi	10
BAB IV PENUTUP	11

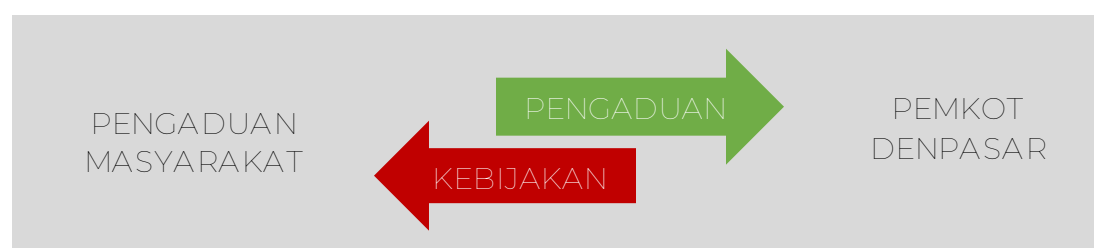
BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat secara menyeluruh sudah merupakan tugas dari pemerintah yang salah satunya adalah dalam pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. 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.

Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Laporan dan Sistem koordinasi internal Pemerintah Kota Denpasar (PRO Denpasar) berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan Daerah antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Denpasar. Masyarakat dapat memberikan pelaporan tentang pembangunan yang akan ditinjau dan didisposisikan oleh tim verifikasi PRODENPASAR kepada Instansi yang terkait untuk ditindaklanjuti. Melalui sistem ini diharapkan pengaduan dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan keinginan masyarakat untuk peningkatan kinerja Pemerintah Daerah.



Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi bagi penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara konsisten. Perlu sistem yang efektif dan efisien dalam mengolah pengaduan masyarakat sehingga menjadi input bagi pemerintah dalam merancang kebijakan publik.

1.2. Dasar Hukum

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem PRO Denpasar antara lain adalah sebagai berikut :

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke Dalam Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
- Peraturan Walikota Nomor 53 tahun 2024 tentang pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagai pengganti Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2013 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar
- Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/555/2020 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar

1.3. Maksud dan Tujuan

- Maksud dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat terhadap kinerja maupun pelayanan pemerintah atau permasalahan yang sedang masyarakat hadapi dan penanganan yang dilakukan oleh pemerintah pada tahun 2024.
- Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk mengetahui banyaknya aduan dari masyarakat yang disampaikan masyarakat kepada Pemerintah dan yang telah di tindak lanjuti oleh Pemerintah Kota Denpasar pada Tahun 2024.

BAB II PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1. Sarana dan Prasarana

Pada tahun 2024, Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Denpasar menggunakan ruangan serta sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar yang berlokasi di Graha Sewakadarma Jalan Majapahit Nomor 1 Kota Denpasar.



Damamaya (Denpasar Cyber Monitor) sebagai tempat pengelolaan pengaduan masuk, dimana Tim PRO Denpasar memverifikasi pengaduan yang masuk dan diteruskan ke Perangkat Daerah terkait. Tim Verifikator PRO Denpasar difasilitasi 1 buah Handphone sehingga verifikasi pengaduan dapat berlangsung 1x24 jam.

2.2. Sumber Daya Manusia

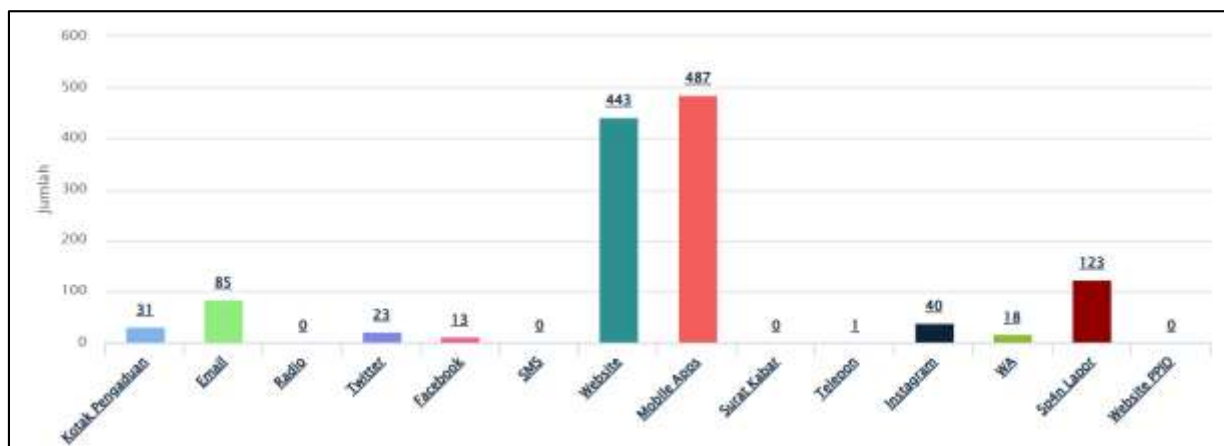
Personil Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan di Kota Denpasar ditunjuk oleh Walikota Denpasar melalui Keputusan Walikota Nomor 188.45/555/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrastor pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. Adapun komposisinya adalah sebagai berikut :

NO	KLASIFIKASI TIM PERSONIL	TERSEDIA
1	Personil Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">- Penasehat, penanggungjawab, Ketua, Sekretaris, Anggota- Pengelola pengaduan/Tim admin (5 orang)- Verifikator pengaduan
2	Pejabat Penghubung	47 OPD & Perumda

2.3. Saluran Pengaduan

Saluran pengaduan di Kota Denpasar dibagi menjadi:

1. kotak pengaduan
2. email
3. radio
4. twitter
5. facebook
6. sms
7. website
8. mobile phone
9. surat kabar
10. telepon
11. Instagram
12. Whatsapp
13. Sp4n lapor



Berdasarkan data diatas masyarakat paling banyak melakukan laporan melalui mobile apps dimana sebanyak 36,8% masyarakat melapor melalui mobile apps.

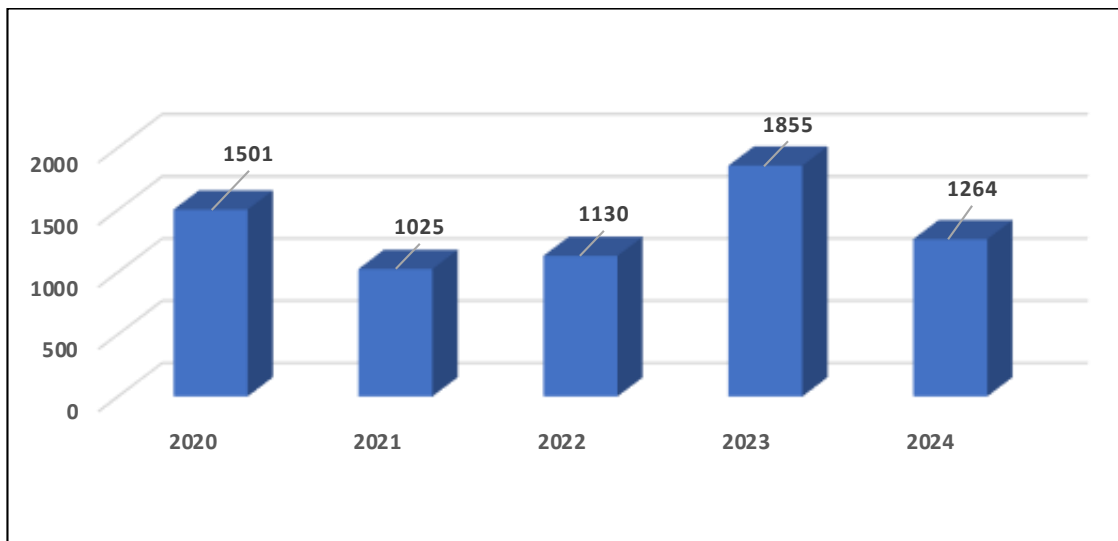
2.4. Pelaksanaan Sosialisasi Pengaduan

Pelaksanaan sosialisasi pengaduan dilaksanakan antara lain melalui :

- Website dan Media Sosial
Publikasi kanal pengaduan melalui website dan media sosial resmi Pemerintah Kota Denpasar
- Koran
Sosialisasi dengan menggunakan media cerak
- Brosur/Banner
Sosialisasi kanal pengaduan melalui brosur/banner
- Radio Publik Kota Denpasar
Publikasi melalui radio dimana Pemerintah Kota Denpasar memiliki radio publik Kota Denpasar dibawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar
- Mobil Keliling
Sosialisasi melalui mobil informasi keliling Pemerintah Kota Denpasar

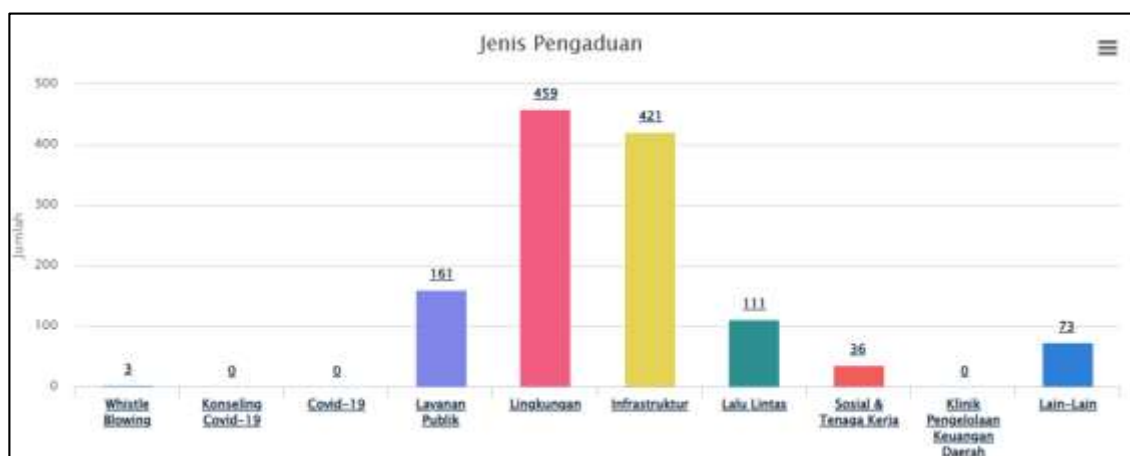
2.5. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan

- Rekap data pengaduan 2020-2024



Berdasarkan data yang masuk ke sistem pelayanan pengaduan di Kota Denpasar 5 (lima) tahun terakhir, laporan masyarakat terbanyak terjadi pada tahun 2023 dimana terdapat **1855** pengaduan/laporan sedangkan pada tahun 2024 terdapat pengaduan/laporan masyarakat sebanyak **1264** .

- Jumlah user aktif
Sampai dengan tahun 2024 terdapat **8577** (delapan ribu lima ratus tujuh puluh tujuh) user aktif pada system pengaduan Kota Denpasar.
- Jenis Pengaduan
Jumlah laporan masuk selama tahun 2024 sebanyak 1264 dengan rincian per jenis pengaduan sebagai berikut :

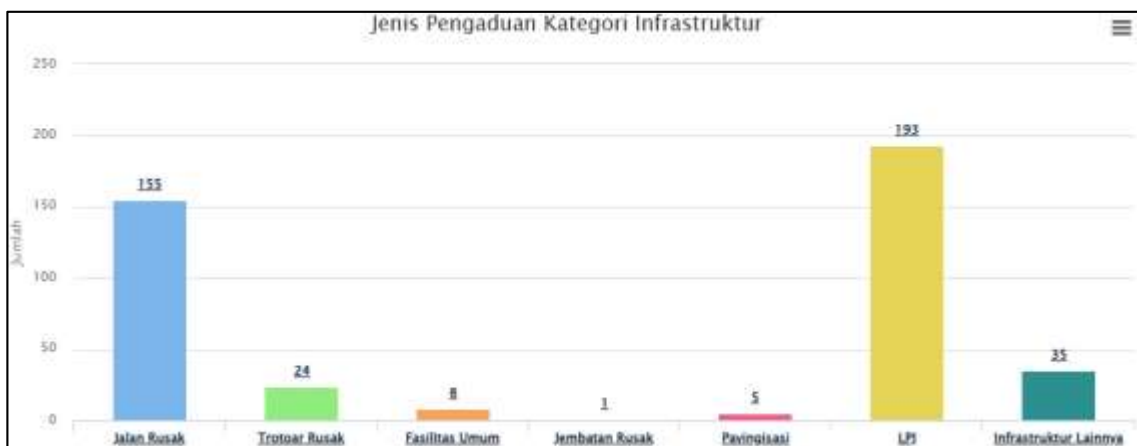


Berdasarkan table jenis pengaduan diatas terlihat bahwa laporan pengaduan yang paling banyak adalah laporan pengaduan terhadap lingkungan sebanyak 459 laporan, 421 laporan terhadap lingkungan, 161 laporan pelayanan publik, 111 laporan terhadap lalu lintas, 36 laporan sosial dan tenaga kerja, 3 laporan terkait wishle blowing dan 73 laporan lainnya .

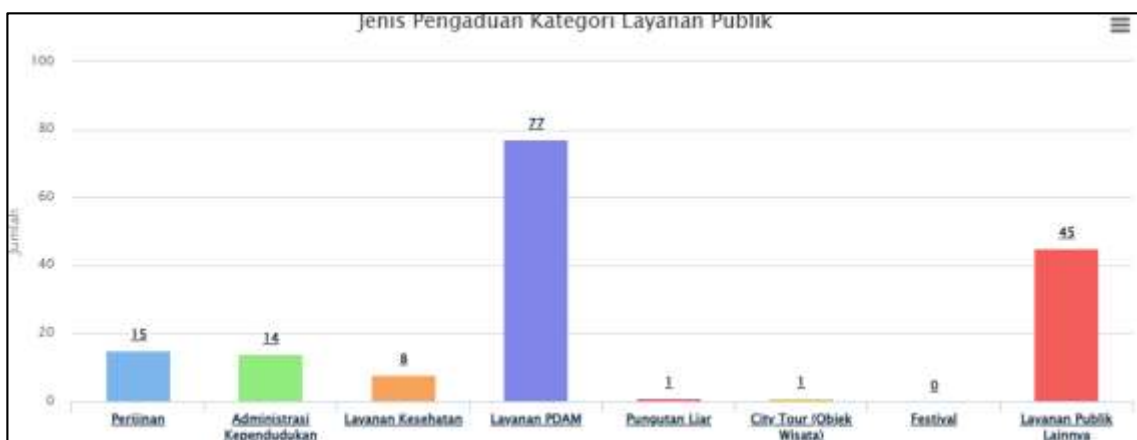
Terlihat jenis pengaduan kategori Lingkungan menduduki nilai tertinggi dalam laporan tahun 2024 dimana jika dibagi menjadi sub jenis pengaduan dapat dilihat seperti :



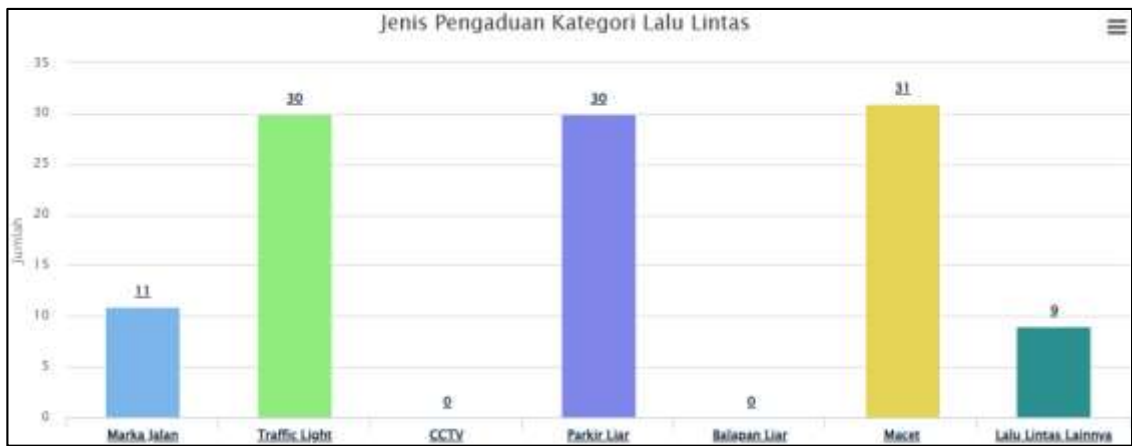
Terdapat 163 laporan masuk tentang polusi pada tahun 2024, polusi disini termasuk polusi suara yang dikeluhkan oleh masyarakat.



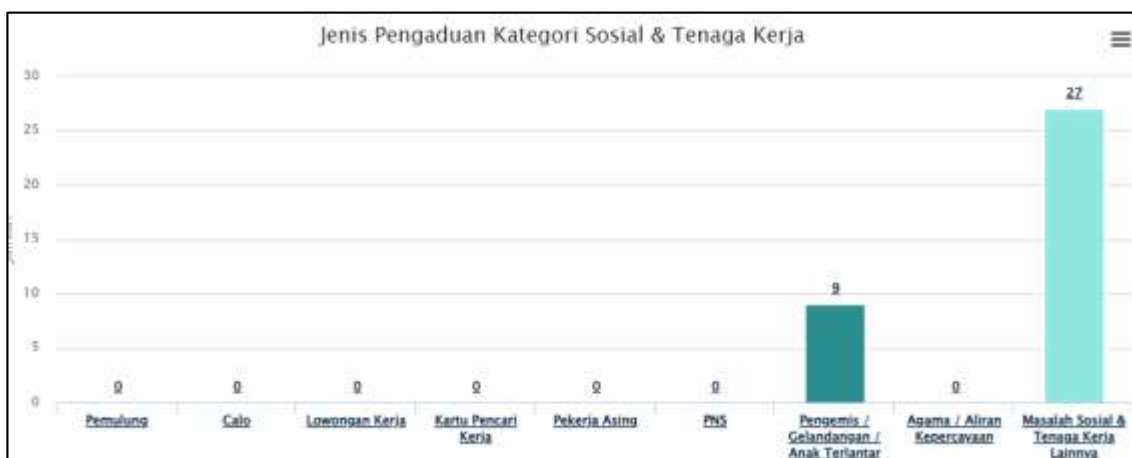
Terdapat 193 pengaduan tentang lampu penerangan jalan dan 155 pengaduan tentang jalan rusak dalam kategori Infrastruktur di tahun 2024.



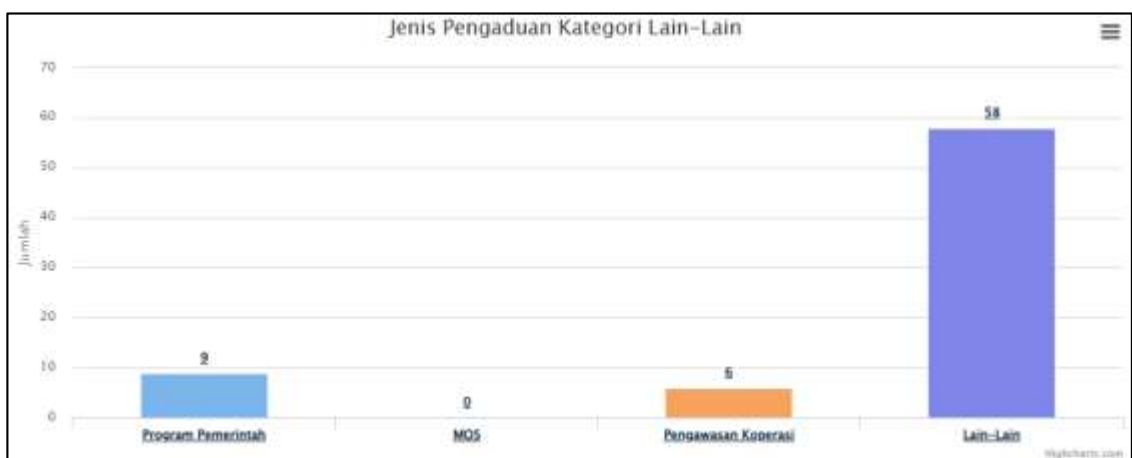
Layanan air bersih dari Perumda Tirta Sewakadarma memiliki 77 laporan masuk selama tahun 2024 kategori layanan publik



Macet mendapat laporan tertinggi pada kategori lalu lintas di tahun 2024, sebanyak 31 laporan terhadap macet, 30 laporan terhadap parkir liar dan juga traffic light.

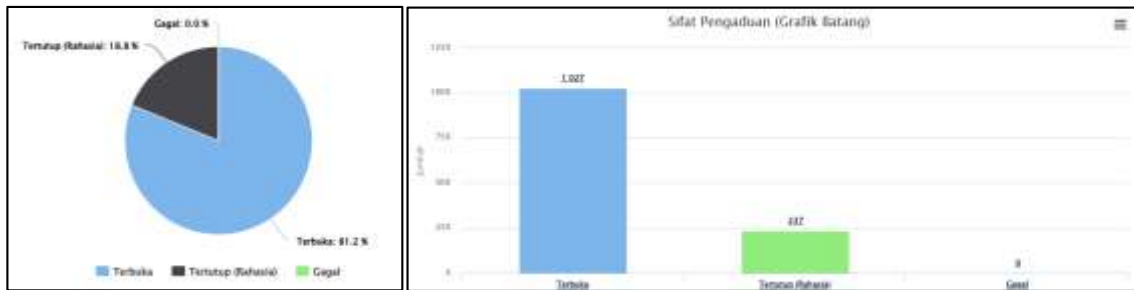


Pada kategori pengaduan sosial dan tenaga kerja terdapat 9 laporan terhadap pengemis/gelandangan/anak terlantar dan 27 laporan masalah sosial dan tenaga kerja lainnya.



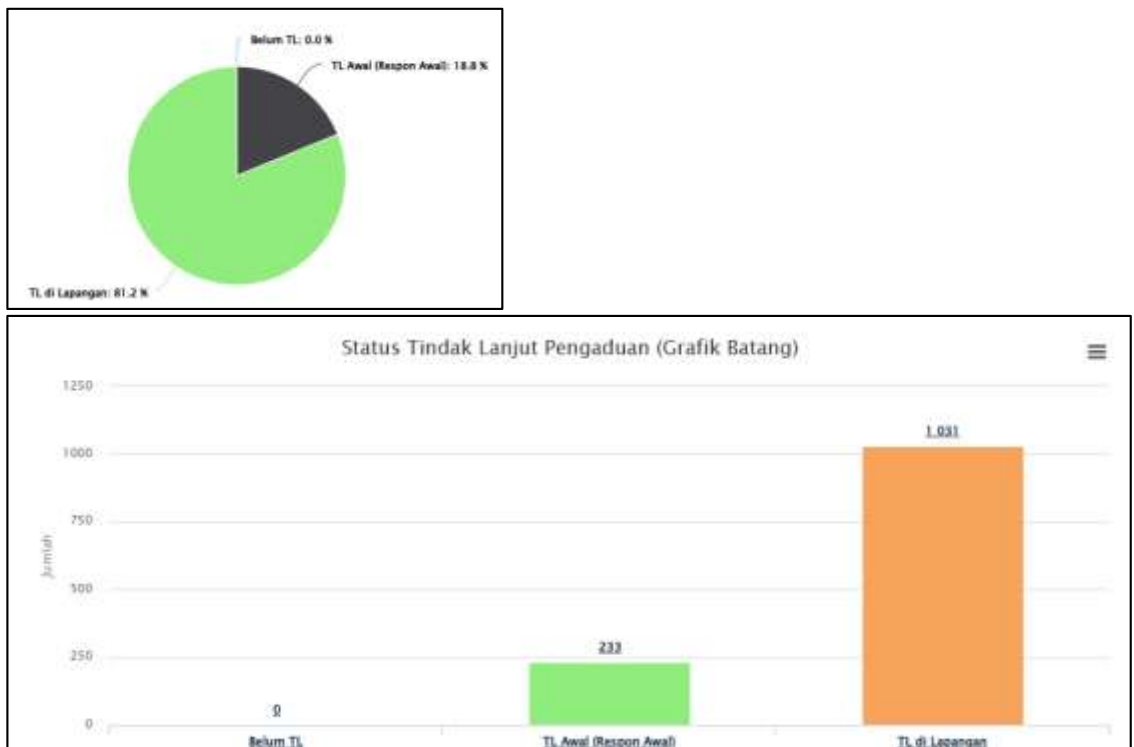
Terdapat 58 laporan lainnya yang masuk pada kategori lain-lain, 9 tentang program Pemerintah dan 6 tentang pengawasan Koperasi.

- Sifat Pengaduan



Dilihat dari sifat Pengaduan pada tahun 2024 sebanyak 1.027 laporan dengan sifat terbuka dan 237 laporan dengan sifat tertutup. Jika di persentasekan sebanyak 81.2% pengaduan yang masuk kedalam system pengaduan kota Denpasar bersifat terbuka dan 18.8% pengaduan yang bersifat tertutup.

- Tindak lanjut pengaduan



Dilihat dari gambar diatas sebanyak 100% laporan yang masuk pada tahun 2024 sudah ditindak lanjuti yang dibagi menjadi 1.031 laporan tindak lanjut lapangan, 233 laporan tindak lanjut awal dan 0 laporan belum ditindak lanjuti.

- SP4N LAPOR



Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Laport merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dimana system ini merupakan system dari Kementerian PANRB. Sistem internal Pemerintah Kota Denpasar yang disebut PRO Denpasar mengintegrasikan laporan masyarakat melalui SP4N Laport dan dirangkum kedalam system PRO Denpasar. Jika dilihat dari data diatas sebanyak 127 laporan masyarakat dengan rata-rata tindak lanjut selama **0.2** hari.

BAB III KENDALA DAN SOLUSI

3.1. Kendala

- Laporan / pengaduan yang masuk berada di wilayah Kota Denpasar tapi bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kota Denpasar.
- Laporan/pengaduan dari masyarakat melalui media sosial, sehingga tidak semua terpantau oleh Tim Pengaduan Kota Denpasar
- Pemakai/user sistem layanan pengaduan Kota Denpasar. Jika dilihat perbandingan antara jumlah penduduk produktif di kota Denpasar dengan jumlah pengguna layanan pengaduan Kota Denpasar masih kurang dari 50% masyarakat Kota Denpasar memanfaatkan layanan pengaduan Kota Denpasar.
- Beberapa masyarakat mungkin khawatir terkait keamanan data pribadi mereka saat menggunakan aplikasi pengaduan yang ada di Kota Denpasar.
- Aplikasi/Website pengaduan nasional SP4N LAPOR yang cenderung problem/error dan koneksi ke server sangat lambat.

3.2. Solusi

- Meningkatkan koordinasi dengan *stakeholder* terkait yang berada di wilayah Kota Denpasar
- Meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan, sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan pelayanan sehingga tidak mengadakan laporan ke media sosial serta meningkatkan pemantauan di media sosial.
- Sosialisasi lebih massif terhadap kanal-kanal pengaduan resmi Pemerintah Kota Denpasar baik melalui media milik Pemerintah maupun media lainnya yang dikerjasamakan oleh Pemerintah.
- Diperlukan upaya untuk memberikan jaminan keamanan dan privasi data sehingga dapat membantu mengatasi kekhawatiran masyarakat keamanan data yang terdapat dalam aplikasi pengaduan di Kota Denpasar.
- Diperlukan membuka aplikasi/web SP4N LAPOR di jam/waktu yang tidak padat.

BAB IV PENUTUP

Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat telah dilakukan di Pemerintah Kota Denpasar, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan pada tahun berikutnya. Berdasarkan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut :

1. Telah ditetapkan Peraturan Walikota Denpasar No. 53 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah pada tanggal 24 Desember 2025 dan mencabut Peraturan Walikota Nomor 45 tahun 2013 tentang pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar, sehingga melakukan pembaharuan/penyesuaian Surat Keputusan Tim Pengaduan dan Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar agar para pengelola pengaduan tercatat dengan baik.
2. Melakukan kerjasama dengan *stakeholder* terkait penyelesaian pengaduan yang bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kota Denpasar, seperti pengaduan tentang kabel PLN dan kabel jaringan internet.
3. Memotivasi pengelola pengaduan di beberapa Perangkat Daerah Kota Denpasar yang belum menindaklanjuti pengaduan tepat waktu.
4. Memberikan masukan kepada para pimpinan Perangkat Daerah , Kecamatan, dan para pengambil kebijakan agar lebih menyadari pentingnya aspirasi dan pengaduan masyarakat untuk menentukan program kegiatan pada tahun berikutnya.

Demikian laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Denpasar tahun 2024, untuk dapat dipergunakan dalam pengambilan kebijakan lebih lanjut.

Denpasar, Januari 2025

