KEBUMEN SEMARAK
Sejahtera, Mandiri, Berakhlaq Bersama Rakyat

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

(LAPOR!, LAPORGUB, DAN LAPORBUP)

TAHUN 2024



Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen

LAPOR CEPAT

LaporGub!

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. LATAR BELAKANG 1
B. DASAR HUKUM 2
C. TUJUAN 3
D. KOMITMEN 3
E. SUMBER DAYA MANUSIA 3
F. SARANA PRASARANA 4

BAB II PENGELOLAAN ADUAN SELAMA TAHUN 2024 6
A. JUMLAH DAN STATUS ADUAN 6
B. REKAP ADUAN PER BULAN 7
C. REKAP ADUAN MENURUT MEDIA YANG DIGUNAKAN 7
D. SUBSTANSI ADUAN 8
E. SUBSTANSI ADUAN TERBANYAK PER KANAL 12

BAB III PENUTUP 13
A. KESIMPULAN 13
B. SARAN 13
LAMPIRAN 13

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 JUMLAH ADUAN DAN STATUS ADUAN TAHUN 2024 6
TABEL 1.1 JUMLAH ADUAN DAN STATUS ADUAN TAHUN 2023 6
TABEL 1.3 RATA-RATA ADUAN PER BULAN TAHUN 2023 DAN 3034.....7
TABEL 1.4 MEDIA YANG DIGUNAKAN UNTUK MENYAMPAIKAN ADUAN TAHUN 2023 DAN 2024 8
TABEL 1.5 SUBTANSI ADUAN OPD PENGAMPU PER KANAL TAHUN 2024.....8
TABEL 1.6 SUBTANSI ADUAN OPD PENGAMPU PER KANAL TAHUN 2029.....9

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era keterbukaan informasi saat ini, masyarakat berhak mendapatkan informasi yang transparan. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat, tidak dapat dipungkiri bahwa akan selalu ada keluhan, aduan, kritik, maupun masukan yang disampaikan oleh masyarakat kepada berbagai pihak, baik itu instansi pemerintah, perusahaan, atau lembaga lainnya. Hal ini merupakan hal yang wajar dan bahkan sangat penting untuk diperhatikan. Masyarakat, sebagai bagian dari lingkungan yang dilayani, sering kali memiliki pandangan, harapan, maupun kekhawatiran yang perlu didengar dan dipahami.

Keluhan dan aduan yang disampaikan mencerminkan adanya kebutuhan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Kritik yang konstruktif menjadi salah satu sarana yang efektif untuk mendorong organisasi pemerintah agar lebih responsif terhadap permasalahan yang ada. Sementara itu, masukan yang disampaikan masyarakat dapat menjadi sumber informasi yang berharga, yang mampu memberikan perspektif baru untuk inovasi dan pengembangan di masa depan. Oleh karena itu, penting bagi setiap pihak yang menerima keluhan, aduan, kritik, dan masukan tersebut untuk menyikapinya dengan sikap terbuka dan profesional. Dengan cara ini, diharapkan dapat tercipta hubungan yang saling menghargai antara masyarakat dan pihak yang bersangkutan, serta menghasilkan solusi yang lebih efektif dan memadai.

Dengan memanfaatkan keluhan dan kritik sebagai umpan balik yang konstruktif, diharapkan dapat melakukan evaluasi diri, memperbaiki kekurangan yang ada, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari tanggung jawab sosial, mendengarkan dan merespons dengan tepat terhadap keluhan dan masukan masyarakat adalah langkah penting dalam mewujudkan kemajuan dan kesejahteraan bersama.

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Kabupaten Kebumen 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 yang meliputi tiga jenis/kanal.

Berbagai kanal aduan telah disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan aduan, aspirasi maupun permohonan informasi. Pertama, berdasarkan Perpres 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta meneruskan Road Map

pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional, maka Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dijadikan sebagai layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat. Kedua, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sarana teknologi informasi di wilayah Jawa Tengah berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah. Ketiga, berdasarkan Keputusan Bupati Kebumen Nomor 500.12.1/579 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Koodinasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Lapor Cepat Bupati yang merupakan wadah bagi masyarakat Kebumen untuk menyampaikan kritik dan masukan atas kinerja Pemerintah Kabupaten Kebumen.

Melalui berbagai kanal aduan tersebut yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyatakat dalam menyampaikan aduan dan aspirasi.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. 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;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah;
8. Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

C. TUJUAN

1. Laporan ini bertujuan mengetahui jumlah aduan dan klasifikasinya baik melalui kanal aduan Lapor!, LaporGub, dan Lapor Cepat Bupati. Selain itu untuk mengetahui pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Aduan Pemerintah Kabupaten Kebumen.
2. Sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan rekomendasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Kebumen periode 1 Januari-31 Desember 2024 serta periode berikutnya.

D. KOMITMEN

Sebagai bentuk komitmen dan dukungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam mewujudkan pelayanan publik dan wujud pernyataan kepatuhan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Kabupaten Kebumen telah mengimplementasikan UU tersebut di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen. Implementasi UU KIP tersebut diterbitkanlah Surat Keputusan Bupati Kebumen Nomor 500.12.1/579 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Lapor Cepat Bupati yang menetapkan adanya susunan keanggotaan tim pengelolaan layanan Pengaduan lapor Cepat Bupati.

E. SUMBER DAYA MANUSIA

Pada tahun 2024, berdasarkan Keputusan Bupati Kebumen Nomor 500.12.1/579 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Koodinasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Lapor Cepat Bupati, personel Tim Pengelola Aduan Kabupaten Kebumen berjumlah 60 orang, termasuk Pembina yang dijabat oleh Bupati Kebumen, Penanggung Jawab dijabat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen, Ketua dijabat oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen dan Sekretaris dijabat oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen.

Tim pengelola aduan memiliki admin utama yang terdiri dari tiga personel dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen dan satu admin di 24 OPD dan 26 Kecamatan. Setiap anggota tim memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan aduan yang terdapat pada masing-masing kanal aduan yang digunakan.

Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia pengelola aduan, Pemerintah Kabupaten Kebumen selalu mengikuti sosialisasi atau bimtek pengelolaan aduan yang diadakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah maupun Kementerian Komunikasi dan Digital. Selain itu

mengadakan sosialisasi, bimtek, atau penguatan kapasitas bagi petugas pengelola aduan se-Kabupaten Kebumen.

F. SARANA PRASARANA

Pengelolaan Aduan pada Pemerintah Kabupaten Kebumen memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana guna menunjang kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang prima. Secara luring atau datang langsung ke Kantor Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen, yakni di Jalan K.H. Hasyim Asy'ari No.6, Panjer, Kecamatan Kebumen.

Selain itu penyampaian aduan masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai kanal. Terdapat tiga kanal yang dapat digunakan masyarakat, diantaranya:

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 (Laporbup) adalah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam bentuk aplikasi berbasis *web* dan *android*. Layanan ini bertujuan untuk memfasilitasi komunikasi antara warga dengan Pemerintah Kabupaten Kebumen, memungkinkan mereka untuk menyampaikan keluhan atau usulan dengan cepat. Pemerintah Kabupaten Kebumen, melalui Perangkat Daerah 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*.

BAB II
PENGELOLAAN ADUAN SELAMA TAHUN 2024

A. JUMLAH DAN STATUS ADUAN

Selama Tahun 2024 ada 771 aduan masuk dengan rincian; LAPOR 53 aduan, LAPORGUB 126 aduan dan LAPORBUP 592 aduan. Angka aduan ini menurun dibandingkan bulan Januari-Desember Tahun 2023 yang terdapat 909 aduan dengan rincian; LAPOR 34 aduan, LAPORGUB 359 aduan dan LAPORBUP 516 aduan. Pada tahun 2024 aduan yang telah terselesaikan 762 aduan atau 98,83%, dalam proses 2 aduan atau 0,26%, dan belum dijawab 7 aduan atau 0,91%. Sedangkan di Tahun 2023 aduan yang telah terselesaikan 907 aduan atau 99,77%, dalam proses 2 aduan atau 0,23%.

Tabel 1.1 Jumlah dan Status Aduan Tahun 2024

NO	KANAL PENGADUAN	BULAN/ TAHUN	JUMLAH	BELUM DIPROSES	PROSES	SELESAI
1	LAPOR!	Januari-Desember 2024	53	1	-	52
2	LAPORGUB	Januari-Desember 2024	126	-	1	125
3	LAPORBUP	Januari-Desember 2024	592	6	1	585
JUMLAH			771	7	2	762

Tabel 1.2 Jumlah dan Status Aduan Tahun 2023

NO	KANAL PENGADUAN	BULAN/ TAHUN	JUMLAH	BELUM DIPROSES	PROSES	SELESAI
1	LAPOR!	Januari-Desember 2023	34	-	-	34
2	LAPORGUB	Januari-Desember 2023	359	-	-	359
3	LAPORBUP	Januari-Desember 2023	516	-	2	514
JUMLAH			909	-	2	907

B. REKAP ADUAN PER BULAN

Berdasarkan data yang ada selama bulan Januari hingga Desember Tahun 2024 rata-rata aduan masuk dari kanal Lapor, Laporgub, dan Laporbup per bulan adalah 64 aduan. Aduan terbanyak dari kanal Laporbup yaitu 49 aduan per bulan. Sedangkan di Tahun 2023 rata-rata aduan masuk dari kanal Lapor, Laporgub, dan Laporbup per bulan adalah 75 aduan. Aduan terbanyak dari kanal Laporbup yaitu 43 aduan per bulan.

Tabel 1.3 Rata-Rata Aduan Per Bulan Tahun 2023 dan 2024

NO	BULAN	KANAL PENGADUAN						JUMLAH	
		LAPOR		LAPORGUB		LAPORBUP			
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	**2023**	**2024**
1	Januari	2	9	31	13	42	63	**75**	**85**
2	Febuari	1	7	33	20	47	60	**81**	**87**
3	Maret	6	9	54	11	48	69	**108**	**89**
4	April	2	1	24	4	88	59	**114**	**64**
5	Mei	4	7	30	7	60	68	**94**	**82**
6	Juni	1	1	31	10	46	45	**78**	**56**
7	Juli	3	5	44	5	43	35	**90**	**45**
8	Agustus	2	4	32	15	39	35	**73**	**54**
9	September	2	3	34	8	21	47	**57**	**58**
10	Oktober	8	3	15	9	22	41	**45**	**53**
11	November	1	3	9	10	28	29	**38**	**42**
12	Desember	2	1	22	14	32	41	**56**	**56**
Jumlah		**34**	**53**	**359**	**126**	**516**	**592**	**909**	**771**
Rata-Rata		**2**	**4**	**29**	**10**	**43**	**49**	**75**	**64**

C. REKAP ADUAN MENURUT MEDIA YANG DIGUNAKAN

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

Tabel 1.4 Media yang Digunakan untuk Menyampaikan Aduan Tahun 2023 dan 2024

NO	KANAL ADUAN	MEDIA PENGADUAN						JUMLAH	
		WEBSITE		WHATSAPP		MEDSOS			
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	**2023**	**2024**
1	LAPOR!	34	53	-		-	-	**34**	**53**
2	LAPORGUB	359	126	-		-	-	**359**	**126**
3	LAPORBUP	147	184	225	369	144	39	**516**	**592**
	JUMLAH	**540**	**363**	**225**	**369**	**144**	**39**	**909**	**771**

D. SUBSTANSI ADUAN

Berdasarkan data aduan yang masuk Tahun 2024 setelah dianalisa substansi aduan dapat dikelompokan menjadi 38 aduan, sedangakan Tahun 2023 substansi aduan dapat dikelompokan menjadi 45 aduan, seperti tabel berikut;

Tabel 1.5 Subtansi Aduan OPD Pengampu per Kanal Tahun 2024

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	4	62
2.	Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	4	5	32
3.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	4	51	84
4.	Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	7	17	110
5.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Urusan Kebakaran	Satuan Polisi Pamong Praja	4	9	27

6.	Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	13	8	92
7.	Tenaga Kerja, Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral serta Bidang Transmigrasi	Dinas Tenaga Kerja	-	-	16
8.	Pertanian dan Pangan	Dinas Pertanian dan Pangan	-	10	7
9.	Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	-	3	17
10.	Penanaman Modal	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	1
11.	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	2	9	8
12.	Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik	Dinas Komunikasi dan Informatika	3	1	31
13.	Pariwisata dan Kebudayaan	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	-	1	4
14.	Lingkungan Hidup, Kelautan, Perikanan, dan Kehutanan	Dinas Lingkungan Hidup, Kelautan dan Perikanan	-	4	18
15	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	-	-	8
16	Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	2	2	10
17	Keuangan	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	1	-	2
18	Kesatuan Bangsa dan Politik	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	1
19	Pengawasan	Inspektorat	1	2	2
20	Pemerintahan	Sekretariat Daerah	1	-	-
21	Humas	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	-	-	13
22	Layanan PDAM	PDAM Kebumen	-	-	6
23	Layanan rumah sakit Prembun	RSUD Prembun	-	-	5
24	Layanan rumah sakit dr Soedirman	RSUD Soedirman	-	-	5

25	Penanggulangan bencana	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	-	-	6
26	Kewilayahan	Kecamatan Ambal	-	-	3
27	Kewilayahan	Kecamatan Sempor	-	-	4
28	Kewilayahan	Kecamatan Rowokele	-	-	2
29	Kewilayahan	Kecamatan Prembun	-	-	2
30	Kewilayahan	Kecamatan Puring	-	-	2
31	Kewilayahan	Kecamatan Adimulyo	1	1	2
32	Kewilayahan	Kecamatan Ayah	-	-	2
33	Kewilayahan	Kecamatan Kutowinangun	-	-	1
34	Kewilayahan	Kecamatan Alian	1	-	1
35	Kewilayahan	Kecamatan Kebumen	2	-	4
36	Kewilayahan	Kecamatan Klirong	-	-	2
37	Kewilayahan	Kecamatan Mirit	1	-	-
38	Kewilayahan	Kecamatan Petanahan	1	-	-
JUMLAH ADUAN			**53**	**126**	**592**

Tabel 1.6 Subtansi Aduan OPD Pengampu per Kanal Tahun 2023

NO	SUBTANSI ADUAN	OPD PENGAMPU	KANAL PENGADUAN		
			LAPOR	LAPORGUB	LAPORBUP
1.	Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	2	10	25
2.	Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	3	47	39
3.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	6	180	117
4.	Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	-	-	67
5.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Urusan Kebakaran	Satuan Polisi Pamong Praja	-	1	12
6.	Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3	55	52
7.	Tenaga Kerja, Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral serta Bidang Transmigrasi	Dinas Tenaga Kerja	-	-	5
8.	Pertanian dan Pangan	Dinas Pertanian dan Pangan	-	14	15
9.	Perindustrian, Perdagangan, Koperasi	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi	-	4	19

	Usaha Kecil dan Menengah	Usaha Kecil dan Menengah			
10.	Penanaman Modal	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	1
11.	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	-	32	14
12.	Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik	Dinas Komunikasi dan Informatika	-	1	15
13.	Pariwisata dan Kebudayaan	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	-	1	6
14.	Lingkungan Hidup, Kelautan, Perikanan, dan Kehutanan	Dinas Lingkungan Hidup, Kelautan dan Perikanan	2	6	13
15	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2	-	17
16	Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	2	3	26
17	Keuangan	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	-	2	-
18	Kesatuan Bangsa dan Politik	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	1
19	Pengawasan	Inspektorat	-	-	6
20	Pemerintahan	Sekretariat Daerah (admin Prokopim)	-	-	4
21	Layanan PDAM	PDAM Kebumen	-	-	13
22	Layanan rumah sakit Prembun	RSUD Prembun	-	-	-
23	Layanan rumah sakit dr Soedirman	RSUD Soedirman	-	-	4
24	Penanggulangan bencana	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	-	3	14
25	Rakyat	DPRD	-	-	1
26	Kewilayahan	Kecamatan Ambal	-	-	-
27	Kewilayahan	Kecamatan Sempor	-	-	-
28	Kewilayahan	Kecamatan Rowokele	2	-	-
29	Kewilayahan	Kecamatan Prembun	-	-	1
30	Kewilayahan	Kecamatan Puring	-	-	-
31	Kewilayahan	Kecamatan Adimulyo		-	-
32	Kewilayahan	Kecamatan Ayah	-	-	-
33	Kewilayahan	Kecamatan Kutowinangun	-	-	-
34	Kewilayahan	Kecamatan Alian		-	-
35	Kewilayahan	Kecamatan Kebumen	2	-	3

36	Kewilayahan	Kecamatan Klirong	-	-	-
37	Kewilayahan	Kecamatan Mirit	1	-	7
38	Kewilayahan	Kecamatan Petanahan		-	1
39	Kewilayahan	Kecamatan Sruweng	2	-	1
40	Kewilayahan	Kecamatan Padureso	-	-	1
41	Kewilayahan	Kecamatan Gombong	1	-	1
42	Kewilayahan	Kecamatan Karangsambung	-	-	1
43	Kewilayahan	Kecamatan Pejagoan	2	-	1
44	Kewilayahan	Kecamatan Buluspesantren	1	-	1
45	Kewilayahan	Kecamatan Karanganyar	2	-	-
46	Kewilayahan	Kecamatan Sadang	1	-	-
47	Dan lain-lain	-	-	-	12
JUMLAH ADUAN			**34**	**359**	**516**

E. SUBSTANSI ADUAN TERBANYAK PER KANAL

Subtansi aduan terbanyak berdasarkan kanal diatas Tahun 2024, yaitu meliputi (1) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan total 139 aduan, (2) Dinas Permukiman dan Perhubungan dengan total 134 aduan, (3) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan total 113 aduan. Sedangkan Tahun 2023 meliputi (1) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan total 303 aduan, (2) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan total 110 aduan, (3) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga dengan 89 aduan.

BAB III
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Selama Tahun 2024 terdapat 771 aduan dengan rincian LAPOR! 53 aduan, LAPORGUB 126 aduan dan LAPORBUP 592 aduan. Jumlah aduan yang terselesaikan sebanyak 762 aduan atau 98,83 %, dalam proses 2 aduan atau 0,26%, dan belum dijawab 7 aduan atau 0,91%. Aduan terbanyak berdasarkan kanal yaitu meliputi (1) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan total 139 aduan, (2) Dinas Permukiman dan Perhubungan dengan total 134 aduan, (2) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan total 113 aduan.

Jumlah aduan sebanyak 771 tersebut menurun apabila dibandingkan dengan aduan pada Tahun 2023 yang mencapai 909 aduan. Hal tersebut membuktikan peran Organisasi Pemerintah Daerah membaik dan perlu ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat.

B. SARAN

- Perangkat Daerah 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.
- Perangkat Daerah 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

Sukamto, S.Sos., M.T.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP



Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen
2024