BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN

(LAPOR!, LAPORGUB, DAN LAPORBUP)

TAHUN 2025



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KEBUMEN

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. SUMBER DAYA MANUSIA 3
E. SARANA PRASARANA 4
F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR 5

BAB II PENGELOLAAN ADUAN TAHUN 2025 8
A. JUMLAH DAN STATUS ADUAN 8
B. REKAP ADUAN PER BULAN 9
C. REKAP ADUAN MENURUT MEDIA YANG DIGUNAKAN 10
D. BIDANG DAN JUMLAH ADUAN 11
E. BIDANG DAN JUMLAH ADUAN PERKANAL 16

BAB III EVALUASI DAN TINDAK LANJUT 17
A. EVALUASI 17
B. TINDAK LANJUT 17

BAB VI PENUTUP 19
A. KESIMPULAN 19
B. SARAN 19
LAMPIRAN 21

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 SOP PENANGANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT 7
TABEL 1.2 JUMLAH ADUAN DAN STATUS ADUAN TAHUN 2025 8
TABEL 1.3 JUMLAH ADUAN DAN STATUS ADUAN TAHUN 2024 9
TABEL 1.4 RATA-RATA ADUAN PER BULAN TAHUN 2025 DAN 2024.....9
TABEL 1.5 MEDIA YANG DIGUNAKAN UNTUK MENYAMPAIKAN ADUAN TAHUN 2025 DAN 2024 10
TABEL 1.6 BIDANG ADUAN PERANGKAT DAERAH PENGAMPU PER KANAL TAHUN 2025 11
TABEL 1.7 BIDANG ADUAN PERANGKAT DAERAH PENGAMPU PER KANAL TAHUN 2024 14

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 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, Bersih, Ngopeni, Ngayomi, Ngayemi, 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 masyarakat 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.
9. Surat Keputusan Bupati Kebumen Nomor 500.12.1/579 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Layanan Pengaduan Lapor Cepat Bupati

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. Peluang untuk perbaikan, memperkuat sistem, dan meningkatkan kualitas layanan. Mengidentifikasi secara lebih akurat berbagai permasalahan yang sering terjadi, baik dalam pelayanan publik maupun proses internal. Meningkatkan responsivitas petugas, serta menyempurnakan alur pelayanan.
3. Sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan rekomendasi pengelolaan pengaduan masyarakat dalam merumuskan langkah-langkah strategis di Kabupaten Kebumen periode Januari-Desember 2025 serta periode berikutnya yang lebih berkualitas, profesional, dan sesuai harapan masyarakat.

D. SUMBER DAYA MANUSIA

Pada tahun 2025, 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.

E. 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. LAPOR GUBERNUR

   Lapor Gubernur 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 Lapor Gubernur dapat mengunjungi website laporgub.jatengprov.go.id, melalui aplikasi Laporgub Masyarakat

yang tersedia di *Play Store* dan *App Store* atau Jateng Ngopeni Nglakoni (JNN) adalah *superapps* digital resmi Pemprov Jawa Tengah.

3. LAPOR CEPAT BUPATI

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 masyarakat 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 Lapor Cepat Bupati dapat mengunjungi website laporbup.kebumenkab.go.id atau melalui nomor whatsapp 08112634556 dan dapat diakses melalui aplikasi MyKebumen yang dapat diunduh di *Play Store.*

F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Lapor! dilaksanakan dengan tahapan Admin Perangkat Daerah menerima dan melakukan verifikasi awal atas laporan pengaduan sesuai kewenangan perangkat daerah dalam waktu paling lama 15 (lima belas) menit sejak laporan diterima. Laporan yang sesuai kewenangan diteruskan kepada Kepala Perangkat Daerah, sedangkan laporan yang tidak sesuai kewenangan dikembalikan kepada pengelola pengaduan pemerintah daerah.

Kepala Perangkat Daerah melakukan identifikasi dan disposisi laporan pengaduan kepada Sekretaris/Kepala Bidang yang berwenang dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) menit sejak laporan diterima. Respon awal atas laporan pengaduan diberikan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak laporan diterima.

Sekretaris/Kepala Bidang menindaklanjuti laporan pengaduan sesuai dengan kewenangannya dalam waktu paling lama 5 (lima) hari sejak disposisi diterima. Dalam hal laporan pengaduan tidak ditindaklanjuti dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari, sistem Lapor! secara otomatis meneruskan laporan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia**.**

Admin menyampaikan hasil tindak lanjut laporan pengaduan kepada pelapor melalui sistem Lapor! dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak jawaban diterima, sehingga pelapor memperoleh informasi hasil penyelesaian pengaduan.

Pengelolaan aduan masyarakat melalui LaporGub dilaksanakan secara terintegrasi antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten Kebumen. Pengelolaan pengaduan dimulai dari pendistribusian aduan oleh Admin kepada OPD terkait sesuai substansi paling lambat 1 jam. PIC pada OPD memberikan respons awal yang diawasi oleh Supervisor, kemudian unit kerja terkait menindaklanjuti aduan dengan menyampaikan data atau informasi maksimal 3 x 24 jam, termasuk investigasi jika aduan bersifat krusial. Kepala OPD dapat memberikan arahan tindak lanjut, selanjutnya progres penanganan disampaikan kepada masyarakat melalui sistem LaporGub, dan hasil penyelesaian dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala setiap bulan.

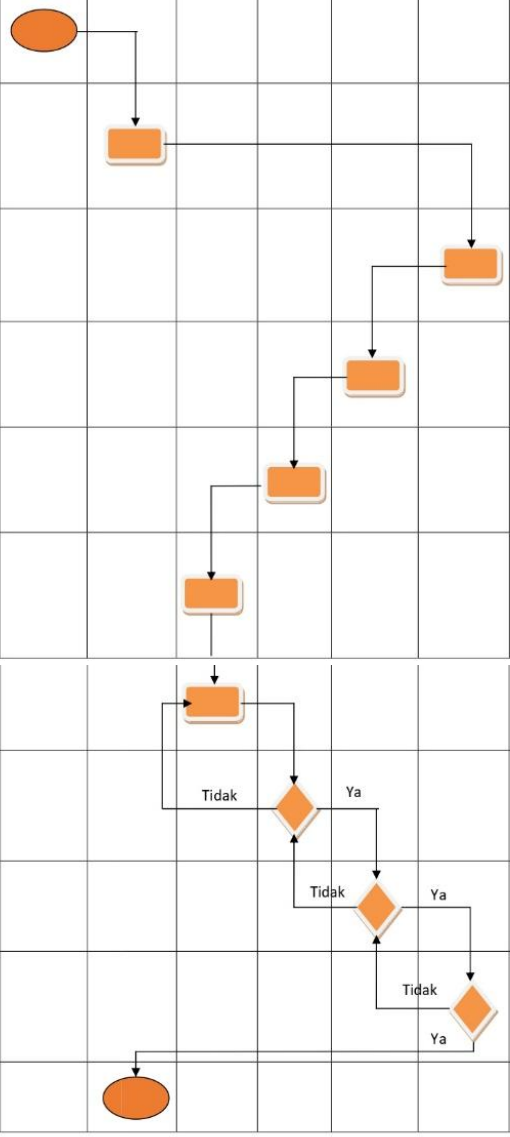
Pengelolaan aspirasi dan pengaduan Lapor Cepat Bupati di Kabupaten Kebumen dilaksanakan berdasarkan SOP yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Aduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung maupun melalui kanal pengaduan resmi Lapor Cepat Bupati Kebumen. Setiap aduan yang masuk dicatat dan diregistrasi paling lama 2 jam, kemudian didisposisikan kepada Kepala OPD dalam waktu 1 hari kerja.

Selanjutnya, disposisi diteruskan kepada Kepala Bidang dan Kepala Seksi sesuai substansi aduan dalam waktu 1 jam, untuk kemudian menugaskan petugas teknis. Petugas teknis melakukan pengecekan lapangan paling lama 3 hari, menyusun laporan hasil pemeriksaan, serta menyiapkan draf surat tindak lanjut. Proses penyusunan, koreksi, dan persetujuan draf hingga menjadi surat final memerlukan waktu sekitar 1 hari kerja**.**

Setelah surat hasil tindak lanjut ditandatangani Kepala OPD, hasil penanganan disampaikan kepada pelapor dan dilakukan pengarsipan paling lama 1 jam. Dengan demikian, SOP ini memastikan penanganan aduan masyarakat dilakukan secara terstruktur, tepat waktu, dan akuntabel sesuai ketentuan yang berlaku.

Tabel 1.1 SOP Penanganan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat

NO	Kegiatan	Pelaksana						Pendukung			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon memasukan surat aspirasi/pengaduan ke bagian layanan pengaduan atau melalui aplikasi LaporBup Kebumen							1. Surat Pengaduan 2. Form online di aplikasi LaporBup	-	-	
2.	Menerima dan memasukkan surat aspirasi/pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala OPD							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kepala OPD, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	2 jam	Surat aspirasi/pengaduan dan lembar disposisi ke Ka. OPD	Memproses surat melalui Sekretariat
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat aspirasi/ pengaduan masyarakat	1 hari	Surat aspirasi/pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. OPD	
4.	Menerima disposisi dari Ka. OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat aspirasi/ pengaduan masyarakat serta lembar disposisi dari Ka. SKPD	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kepala Seksi	
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas untuk mengecek lapangan							Surat aspirasi/ pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6.	Melakukan pengecekan objek/ lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan.							Surat aspirasi/ pengaduan dan pedoman teknis	3 hari	Laporan Hasil pemeriksaaan	
7.	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan objek/lapangan							Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan	3 jam	Draf Awal Surat Hasil Pemerikasaan Objek/Lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang							Hasil pemeriksaan, draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	3 jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draft Final dan mengajukan ke Ka. SKPD							Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	3 jam	Draf final surat hasil lapangan	
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan							Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 hari	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya							Surat yang telah ditandatangani	1 jam	Penyimpanan Arsip	



BAB II
PENGELOLAAN ADUAN TAHUN 2025

A. JUMLAH DAN STATUS ADUAN

Selama Tahun 2025 terdapat 980 aduan masuk dengan rincian; LAPOR 55 aduan, LAPORGUB 114 aduan dan LAPORBUP 811 aduan. Angka aduan ini meningkat dibandingkan Tahun 2024 yang terdapat 771 aduan masuk dengan rincian; LAPOR! 53 aduan, LAPORGUB 126 aduan dan LAPORBUP 592 aduan. Pada tahun 2025 aduan yang telah terselesaikan 980 aduan atau 100%. Sedangkan di Tahun 2024 aduan yang telah terselesaikan 770 aduan atau 99,87%, dalam proses 1 aduan atau 0,13%.

Tabel 1.2 Jumlah dan Status Aduan Tahun 2025

NO	KANAL PENGADUAN	BULAN/ TAHUN	JUMLAH	BELUM DIPROSES	PROSES	SELESAI
1	LAPOR!	Januari-Desember 2025	55	-	-	55
2	LAPORGUB	Januari-Desember 2025	114	-	-	114
3	LAPORBUP	Januari-Desember 2025	811	-	-	811
JUMLAH			980	-	-	980

Berdasarkan Tabel 1.1 sepanjang Januari–Desember 2025 Pemerintah Kabupaten Kebumen menerima 980 aduan masyarakat melalui kanal LAPORBUP, LAPORGUB, dan LAPOR!**.** Aduan terbanyak berasal dari LAPORBUP sebanyak 811 aduan, seluruhnya telah diselesaikan. Kanal LAPORGUB menerima 114 aduan dan seluruhnya juga telah ditangani hingga selesai. Sementara itu, LAPOR! menerima 55 aduan, dengan 54 aduan selesai dan 1 aduan belum diproses. Secara keseluruhan, 979 aduan telah diselesaikan dan hanya 1 aduan yang belum diproses, menunjukkan kinerja penanganan pengaduan yang responsif dan akuntabel.

Tabel 1.3 Jumlah dan Status Aduan Tahun 2024

NO	KANAL PENGADUAN	BULAN/ TAHUN	JUMLAH	BELUM DIPROSES	PROSES	SELESAI
1	LAPOR!	Januari-Desember 2024	53	-	-	53
2	LAPORGUB	Januari-Desember 2024	126	-	-	126
3	LAPORBUP	Januari-Desember 2024	592	-	1	591
JUMLAH			771	-	1	770

Berdasarkan Tabel 1.2 sepanjang Januari–Desember 2024 Pemerintah Kabupaten Kebumen menerima 771 aduan masyarakat melalui kanal LAPORBUP, LAPORGUB, dan LAPOR!**.** Aduan terbanyak berasal dari LAPORBUP sebanyak 592 aduan, dengan 591 aduan selesai dan 1 aduan dalam proses. Kanal LAPORGUB menerima 126 aduan seluruhnya telah ditangani hingga selesai. Sementara itu, LAPOR! menerima 53 aduan dan seleruhnya telah diselesaikan. Secara keseluruhan, 770 aduan telah diselesaikan dan hanya 1 aduan yang sedang dalam proses, menunjukkan kinerja penanganan pengaduan yang responsif dan akuntabel.

B. REKAP ADUAN PER BULAN

Berdasarkan Tabel 1.3 selama tahun 2025 rata-rata aduan masuk dari kanal Lapor, Laporgub, dan Laporbup per bulan adalah 82 aduan, jumlah aduan masyarakat pada tahun 2025 mencapai 980 aduan, dengan lonjakan tertinggi terjadi pada November (245 aduan) dan Desember (139 aduan). Peningkatan signifikan pada kedua bulan tersebut dipengaruhi oleh banyaknya aduan terkait kasus penipuan NWS, yang disampaikan melalui kanal LAPORBUP. Sementara itu, pada bulan-bulan lainnya jumlah aduan relatif lebih rendah dan stabil.

Tabel 1.4 Rata-Rata Aduan Per Bulan Tahun 2024 dan 2025

NO	BULAN	KANAL PENGADUAN						JUMLAH	
		LAPOR		LAPORGUB		LAPORBUP			
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	**2024**	**2025**
1	Januari	9	1	13	9	63	51	**85**	**61**
2	Febuari	7	1	20	10	60	40	**87**	**51**
3	Maret	9	6	11	8	69	38	**89**	**52**
4	April	1	19	4	7	59	30	**64**	**56**
5	Mei	7	4	7	11	68	59	**82**	**74**

6	Juni	1	2	10	8	45	33	**56**	**43**
7	Juli	5	4	5	11	35	44	**45**	**59**
8	Agustus	4	3	15	3	35	51	**54**	**57**
9	September	3	1	8	7	47	64	**58**	**72**
10	Oktober	3	4	9	6	41	61	**53**	**71**
11	November	3	5	10	17	29	223	**42**	**245**
12	Desember	1	5	14	17	41	117	**56**	**139**
Jumlah		**53**	**55**	**126**	**114**	**592**	**811**	**771**	**980**
Rata-Rata		**4**	**5**	**10**	**9**	**49**	**68**	**64**	**82**

C. REKAP ADUAN MENURUT MEDIA YANG DIGUNAKAN

Berdasarkan data yang dihimpun, Website pada kanal pengaduan menjadi media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aduan.

Tabel 1.5 Media yang digunakan untuk Menyampaikan Aduan Tahun 2024 dan 2025

NO	KANAL ADUAN	MEDIA PENGADUAN						JUMLAH	
		WEBSITE		WHATSAPP		MEDSOS			
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	**2024**	**2025**
1	LAPOR!	53	55	-	-	-	-	**53**	**55**
2	LAPORGUB	126	114	-	-	-	-	**126**	**114**
3	LAPORBUP	184	531	369	256	39	24	**592**	**816**
JUMLAH		**363**	**700**	**369**	**256**	**39**	**24**	**771**	**980**

Pada Tabel 1.4, media yang paling banyak digunakan masyarakat untuk menyampaikan aduan pada tahun 2025 adalah website, dengan total 700 aduan, melalui website LaporBup. Tingginya penggunaan website dipengaruhi oleh sosialisasi kanal aduan resmi Pemkab Kebumen yang cukup massif melalui media sosial, sehingga masyarakat semakin mengetahui dan memanfaatkan website sebagai sarana pengaduan yang terintegrasi dan mudah diakses.

Selanjutnya, WhatsApp digunakan untuk menyampaikan 256 aduan, karena dinilai praktis dan cepat dalam berkomunikasi. Sementara itu, media sosial menjadi media dengan

jumlah aduan paling sedikit, yaitu 24 aduan, karena lebih difungsikan sebagai sarana informasi dan pengarah masyarakat ke kanal aduan resmi.

D. BIDANG DAN JUMLAH ADUAN

Menurut data aduan yang masuk Tahun 2025 setelah dianalisis bidang aduan dapat dikelompokan menjadi 52 aduan, sedangakan Tahun 2024 bidang aduan dapat dikelompokan menjadi 38 aduan, seperti tabel berikut.

Tabel 1.6 Bidang dan Jumlah Aduan Perangkat Daerah Pengampu per Kanal Tahun 2025

NO	BIDANG ADUAN	OPD PENGAMPU	KANAL PENGADUAN			JUMLAH
			LAPOR	LAPORGUB	LAPORBUP	
1.	Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	1	1	42	44
2.	Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	2	2	47	51
3.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	11	27	90	128
4.	Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	4	15	118	137
5.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Urusan Kebakaran	Satuan Polisi Pamong Praja	-	3	55	58
6.	Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	7	16	80	103
7.	Tenaga Kerja, Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral serta Bidang Transmigrasi	Dinas Tenaga Kerja	2	-	5	7
8.	Pertanian dan Pangan	Dinas Pertanian dan Pangan	1	1	3	5
9.	Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	-	-	9	9

	Kecil dan Menengah					
10.	Penanaman Modal	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	3	3
11.	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	1	4	16	21
12.	Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik	Dinas Komunikasi dan Informatika	2	1	217	220
13.	Pariwisata dan Kebudayaan	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	-	-	6	6
14.	Lingkungan Hidup, Kelautan, Perikanan, dan Kehutanan	Dinas Lingkungan Hidup, Kelautan dan Perikanan	5	3	20	28
15	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	8	-	5	13
16	Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan	Badan Perencanaan dan Penelitian dan Pengembangan Daerah	-	-	1	1
17	Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	1	7	24	32
18	Keuangan	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	-	4	3	7
19	Pengawasan	Inspektorat	-	1	3	4
20	Humas	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	-	-	4	4
21	Penanggulangan bencana	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	-	6	1	7
22	Kesatuan Bangsa dan Politik	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	2	2
23	Administratif, teknis, dan operasional DPRD Kabupaten	Sekretariat Dewan	-	-	1	1
24	Kearsipan dan Perpustakaan	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	-	-	2	2
25	Layanan PDAM	PDAM Kebumen	-		2	2
26	Layanan Rumah Sakit Prembun	RSUD Prembun	2	-	1	3

27	Layanan Rumah Sakit dr Soedirman	RSUD Soedirman	-	-	3	3
28	Kewilayahan	Kecamatan Ambal	2	1	5	8
29	Kewilayahan	Kecamatan Sempor	-	4	2	6
30	Kewilayahan	Kecamatan Prembun	-	2	3	5
31	Kewilayahan	Kecamatan Puring	2	-	2	4
32	Kewilayahan	Kecamatan Adimulyo	-	-	1	1
33	Kewilayahan	Kecamatan Ayah	1	-	-	1
34	Kewilayahan	Kecamatan Kutowinangun	-	-	3	3
35	Kewilayahan	Kecamatan Alian	-	1	2	3
36	Kewilayahan	Kecamatan Buluspesantren	1	1	3	5
37	Kewilayahan	Kecamatan Petanahan	-	-	2	2
38	Kewilayahan	Kecamatan Sruweng	1	7	2	10
39	Kewilayahan	Kecamatan Mirit	1	-	1	2
40	Kewilayahan	Kecamatan Buayan	-	1	1	2
42	Kewilayahan	Kecamatan Kebumen	-	-	5	5
43	Kewilayahan	Kecamatan Pejagoan	-	-	1	1
44	Kewilayahan	Kecamatan Kuwarasan	-	4	2	6
45	Kewilayahan	Kecamatan Rowokele	-	2	3	5
47	Kewilayahan	Kecamatan Gombong	-	-	1	1
48	Kewilayahan	Kecamatan Karanganyar	-	-	2	2
49	Kewilayahan	Kecamatan Sadang	-	-	1	1
50	Kewilayahan	Kecamatan Bonorowo	-	-	1	1
51	Kewilayahan	Kecamatan Padureso	-	-	2	2
52	Kewilayahan	Kecamatan Karangsambung	-	-	3	3
JUMLAH ADUAN			**55**	**114**	**811**	**980**

Pada tahun 2025, aduan terbanyak berasal dari bidang Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik, yang didominasi laporan penipuan atau investasi bodong. Urutan kedua adalah bidang Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Perhubungan terkait Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), disusul bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang berkaitan dengan jalan rusak.

Secara umum, dari aduan-aduan terbanyak tersebut dapat disimpulkan bahwa keluhan masyarakat masih didominasi oleh permasalahan infrastruktur, meliputi jalan, jembatan, dan LPJU, yang merupakan kebutuhan dasar dan berdampak langsung terhadap aktivitas serta keselamatan masyarakat. Oleh karena itu, sektor infrastruktur menjadi area yang memerlukan perhatian dan penanganan prioritas dari pemerintah daerah.

Tabel 1.7 Bidang dan Jumlah Aduan Perangkat Daerah Pengampu per Kanal Tahun 2024

NO	BIDANG ADUAN	OPD PENGAMPU	KANAL PENGADUAN			JUMLAH
			LAPOR	LAPORGUB	LAPORBUP	
1.	Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	5	4	62	71
2.	Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	4	5	32	41
3.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	4	50	84	138
4.	Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan	7	17	110	134
5.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Urusan Kebakaran	Satuan Polisi Pamong Praja	4	9	27	40
6.	Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	13	8	92	113
7.	Tenaga Kerja, Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral serta Bidang Transmigrasi	Dinas Tenaga Kerja	-	-	16	16
8.	Pertanian dan Pangan	Dinas Pertanian dan Pangan	-	10	7	17
9.	Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	-	3	17	20
10.	Penanaman Modal	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	-	-	1	1
11.	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	2	9	8	19

12.	Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik	Dinas Komunikasi dan Informatika	3	1	31	35
13.	Pariwisata dan Kebudayaan	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	-	1	4	5
14.	Lingkungan Hidup, Kelautan, Perikanan, dan Kehutanan	Dinas Lingkungan Hidup, Kelautan dan Perikanan	-	4	18	22
15	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	-	-	8	8
16	Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	2	2	10	14
17	Keuangan	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	1	-	2	3
18	Kesatuan Bangsa dan Politik	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	1	1
19	Pengawasan	Inspektorat	1	2	2	5
20	Pemerintahan	Sekretariat Daerah	1	-	-	1
21	Humas	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	-	-	13	13
22	Layanan PDAM	PDAM Kebumen	-	-	6	6
23	Layanan rumah sakit Prembun	RSUD Prembun	-	-	5	5
24	Layanan rumah sakit dr Soedirman	RSUD Soedirman	-	-	5	5
25	Penanggulangan bencana	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	-	-	6	6
26	Kewilayahan	Kecamatan Ambal	-	-	3	3
27	Kewilayahan	Kecamatan Sempor	-	-	4	4
28	Kewilayahan	Kecamatan Rowokele	-	-	2	2
29	Kewilayahan	Kecamatan Prembun	-	-	2	2
30	Kewilayahan	Kecamatan Puring	-	-	2	2
31	Kewilayahan	Kecamatan Adimulyo	1	1	2	4
32	Kewilayahan	Kecamatan Ayah	-	-	2	2
33	Kewilayahan	Kecamatan Kutowinangun	-	-	1	1
34	Kewilayahan	Kecamatan Alian	1	-	1	2
35	Kewilayahan	Kecamatan Kebumen	2	-	4	6
36	Kewilayahan	Kecamatan Klirong	-	-	2	2
37	Kewilayahan	Kecamatan Mirit	1	-	-	1
38	Kewilayahan	Kecamatan Petanahan	1	-	-	1
JUMLAH ADUAN			**53**	**126**	**592**	**771**

Pada tahun 2024, aduan terbanyak berasal dari bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang didominasi dengan aduan infrastruktur jalan rusak. Urutan kedua adalah bidang Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Perhubungan terkait Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU), disusul bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang berkaitan dengan bantuan sosial.

Secara umum, dari aduan-aduan terbanyak tersebut dapat disimpulkan bahwa keluhan masyarakat masih didominasi oleh permasalahan infrastruktur, meliputi jalan, LPJU dan bantuan sosial yang merupakan kebutuhan dasar dan berdampak langsung terhadap aktivitas serta keselamatan masyarakat. Oleh karena itu, sektor infrastruktur dan bantuan sosial menjadi area yang memerlukan perhatian dan penanganan prioritas dari pemerintah daerah.

E. BIDANG DAN JUMLAH ADUAN PER KANAL

Bidang aduan terbanyak berdasarkan kanal diatas Tahun 2025, yaitu meliputi (1) Dinas Komunikasi dan Informatika dengan total 220 aduan, (2) Dinas Permukiman dan Perhubungan dengan total 137 aduan, (3) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan total 128 aduan. Sedangkan Tahun 2024 meliputi (1) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan total 138 aduan, (2) Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Perhubungan 134 aduan, (3) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 113 aduan.

BAB III
EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. EVALUASI

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan pengaduan masyarakat masih menghadapi beberapa hambatan yang perlu menjadi perhatian bersama. Salah satu kendala yang masih ditemui adalah belum optimalnya kecepatan respons Perangkat Daerah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai kanal pengaduan resmi, seperti LAPOR, LAPORGUB, LAPOR CEPAT BUPATI, media sosial, website, maupun WhatsApp layanan aduan. Kondisi tersebut menyebabkan tindak lanjut pengaduan belum sepenuhnya cepat dan sesuai harapan.

Selain itu, koordinasi lintas instansi dan lintas kewenangan juga masih perlu ditingkatkan, terutama pada pengaduan yang melibatkan lebih dari satu Perangkat Daerah atau berkaitan dengan kewenangan pemerintah provinsi, pemerintah pusat, maupun instansi lainnya. Proses koordinasi yang memerlukan waktu seringkali berdampak pada lamanya penyelesaian aduan, khususnya terkait infrastruktur jalan, penerangan jalan umum, lingkungan, dan pelayanan publik lainnya.

Hambatan lain yang masih ditemukan yaitu belum meratanya pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala pada masing-masing Perangkat Daerah. Beberapa instansi masih perlu meningkatkan konsistensi dalam melakukan pemantauan tindak lanjut, penyusunan laporan pengaduan, serta evaluasi terhadap kualitas penyelesaian aduan yang telah diberikan kepada masyarakat. Selain itu, kualitas jawaban dan tindak lanjut pengaduan juga masih perlu ditingkatkan agar lebih informatif, komunikatif, dan memberikan kepastian penyelesaian kepada pelapor.

Di sisi lain, masih diperlukan peningkatan pemahaman masyarakat terkait penggunaan kanal pengaduan resmi agar laporan yang disampaikan lebih lengkap, jelas, dan sesuai dengan kewenangan instansi terkait. Hal ini penting untuk mempermudah proses verifikasi dan percepatan tindak lanjut pengaduan.

B. TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut atas hasil evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Kebumen telah melaksanakan berbagai upaya peningkatan pengelolaan aduan, di antaranya melalui bimtek dan pertemuan rutin bersama pengelola

pengaduan Perangkat Daerah untuk memperkuat koordinasi dan evaluasi penanganan aduan. Selain itu, telah dilaksanakan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada Perangkat Daerah maupun masyarakat guna meningkatkan pemahaman terhadap mekanisme dan pemanfaatan kanal pengaduan resmi.

Pemerintah Kabupaten Kebumen juga secara berkala menyampaikan surat pemberitahuan kepada Perangkat Daerah setiap dua minggu sekali sebagai bentuk monitoring dan pengingat terhadap tindak lanjut pengaduan masyarakat. Sosialisasi kanal pengaduan turut dilakukan melalui berbagai media komunikasi, seperti website, media sosial, dan media informasi lainnya agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan pengaduan. Di samping itu, penguatan koordinasi antar pengelola aduan juga dilakukan melalui media grup komunikasi pengelola aduan guna mempercepat penyampaian informasi dan tindak lanjut pengaduan secara efektif dan responsif.

Selain itu penyusunan dokumen evaluasi dan monitoring pengelolaan pengaduan masyarakat secara berkala sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta penentuan langkah strategis dalam penanganan permasalahan yang banyak dikeluhkan masyarakat.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Selama Tahun 2025 terdapat 980 aduan masuk dengan rincian; LAPOR 55 aduan, LAPORGUB 114 aduan dan LAPORBUP 811 aduan. Angka aduan ini meningkat dibandingkan Tahun 2024 yang terdapat 771 aduan masuk dengan rincian; LAPOR! 53 aduan, LAPORGUB 126 aduan dan LAPORBUP 592 aduan. Pada tahun 2025 aduan yang telah terselesaikan 979 aduan atau 99,9%, dan belum dijawab 1 aduan atau 0,1%. Sedangkan di Tahun 2024 aduan yang telah terselesaikan 770 aduan atau 99,87%, dalam proses 1 aduan atau 0,13%.

Subtansi aduan terbanyak berdasarkan kanal diatas Tahun 2025, yaitu meliputi (1) Dinas Komunikasi dan Informatika dengan total 220 aduan, (2) Dinas Permukiman dan Perhubungan dengan total 137 aduan, (3) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dengan total 128 aduan. Keluhan masyarakat masih didominasi oleh permasalahan penipuan, infrastruktur, meliputi jalan, jembatan, dan LPJU, yang merupakan kebutuhan dasar dan berdampak langsung terhadap aktivitas serta keselamatan masyarakat. Oleh karena itu, sektor infrastruktur menjadi area yang memerlukan perhatian dan penanganan prioritas dari pemerintah daerah.

B. SARAN

1. Perangkat Daerah harus lebih sigap dalam menanggapi keluhan, komentar, dan kritik masyarakat di berbagai platform seperti WhatsApp, website, dan media sosial. Kecepatan merespons menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan publik.
2. Diperlukan koordinasi yang intensif antara Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten Kebumen, dan Perangkat Daerah terkait dalam penyelesaian aduan yang bersifat lintas wilayah atau kewenangan.
3. 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.

4. Pemerintah Kabupaten Kebumen dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam merespon keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan resmi.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Kebumen



Hj. Wahyu Siswanti, S.E., M.Si
Pembina Tingkat I (IV/b)
[redacted]

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN