



DHARMOTTAMA SATYA PRAJA



bangga
melayani
bangsa



LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

KABUPATEN SEMARANG

2024

Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Semarang



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan tahunan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang Tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Semarang. Pengelolaan pengaduan merupakan bagian integral dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Dalam laporan ini, kami memaparkan berbagai aspek pengelolaan pengaduan, mulai dari mekanisme penerimaan hingga penyelesaian pengaduan, inovasi yang telah dilakukan, tantangan yang dihadapi, serta evaluasi dan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang. Laporan ini juga dilengkapi dengan data dan analisis terkait tren pengaduan yang masuk sepanjang tahun 2024, yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan.

Kami menyampaikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, baik dari internal pemerintah daerah maupun masyarakat Kabupaten Semarang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Semarang.

Akhir kata, kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan saran konstruktif sangat kami harapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Ungaran, 23 Januari 2025

Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika
Kabupaten Semarang



PETRUS TRIYONO, S.Sos., M.Si.

NIP. 197204231992031005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Dasar Hukum	7
C. Maksud	8
D. Tujuan	8
E. Sasaran	9
F. Ruang Lingkup	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pelayanan Publik	10
B. Pengaduan Pelayanan Publik	10
C. Konsep dan Definisi	15
BAB III PEMBAHASAN	16
A. Jumlah Aduan Masuk	16
B. Jumlah Aduan Masuk Setiap Bulan	17
1. Januari	19
2. Februari	20
3. Maret	21
4. April	22
5. Mei	23
6. Juni	24
7. Juli	25
8. Agustus	26
9. September	27
10. Oktober	28
11. November	29
12. Desember	30
C. Jumlah Aduan Menurut Perangkat Daerah/Organisasi Penyelenggara	31
D. Jumlah Aduan Menurut Kategori Aduan	37
E. Jumlah Aduan Menurut Wilayah Kejadian	40
F. Objek yang Paling Sering Diadukan	42
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	45
A. KESIMPULAN	45



B. REKOMENDASI	46
PENUTUP	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Semarang telah melakukan perbaikan pelayanan publik demi terwujudnya pelayanan publik yang baik. Selaras dengan yang diamatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 36 dan pasal 37 serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep Pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Bahwa Reformasi Birokrasi adalah satu program prioritas Pemerintah Kabupaten Semarang yaitu sesuai dengan Misi ke-3 Bapak Bupati dan Bapak Wakil Bupati Semarang, yaitu “Menciptakan pemerintahan yang katalistik dan dinamis dengan mengedepankan prinsip *good governance* didukung kelembagaan yang efektif dan kinerja aparatur yang kompeten, serta pemanfaatan teknologi informasi”.

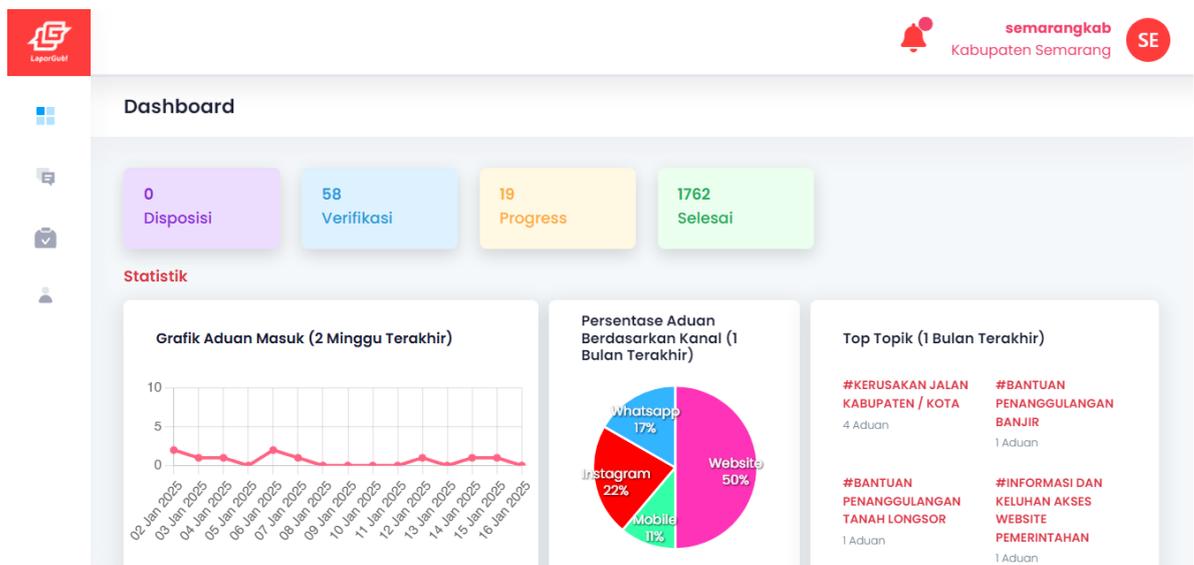
Pemerintah Kabupaten Semarang telah menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Semarang melalui 3 kanal aduan yaitu Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), LaporGub!, dan Lapor Bupati. Dengan mengelola layanan Pengaduan Pelayanan Publik dimaksudkan agar dapat memberi manfaat bagi pemerintah daerah maupun masyarakat Kabupaten Semarang antara lain:

- Menjadi salah satu alat bagi masyarakat dalam memberikan masukan dan aduan pelaksanaan pemerintahan;
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah; dan
- Menjadi alat bantu bagi Bapak Bupati dan Bapak Wakil Bupati Semarang dalam mengarahkan upaya perbaikan pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan publik.

Dalam wujud penyelenggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Semarang memanfaatkan aplikasi SP4N-LAPOR!, LaporGub! dan Lapor Bupati yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku dan pelaksanaan fungsi pemerintah.



Gambar 1: Tampilan website <https://lapor.go.id> atau layanan SP4N-LAPOR!



Gambar 2: Tampilan website <https://laporgub.jatengprov.go.id/> atau layanan LaporGub!



Gambar 2: Tampilan website <https://main.semarangkab.go.id/surat-warga/> atau layanan Lapor Bupati

Pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!, LaporGub! dan Lapor Bupati untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat belum berjalan maksimal. Bukan hanya dalam penggunaan aplikasi, pengelolaan juga menghadapi tantangan yang tak mudah. Pentingnya komitmen pimpinan memberdayakan sumber daya manusia merupakan modal dasar terlaksananya pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, LaporGub! dan Lapor Bupati yang baik dan sesuai dengan ketentuan. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan aplikasi tersebut.

Melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, LaporGub! dan Lapor Bupati diharapkan dapat dimaksimalkan penggunaannya agar seluruh satuan kerja di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang terintegrasi. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang baik pada aplikasi SP4N-LAPOR!, LaporGub! dan Lapor Bupati juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan. Diharapkan dengan laporan ini dapat menjadikan bahan pengambilan kebijakan oleh berbagai pihak guna mengoptimalkan pengelolaan pelayanan publik dengan mengacu pada data aduan yang masuk dari masyarakat, maka perlu dilaporkan rekapan data aduan yang masuk pada Tahun 2024 agar dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023

Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

5. Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pengaduan Masyarakat (DUMAS) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang.

C. Maksud

Maksud dari laporan ini adalah untuk menganalisis gambaran aduan masyarakat yang masuk melalui kanal-kanal pengaduan resmi Pemerintah Kabupaten Semarang sepanjang tahun 2024. Analisis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang pola, kategori, dan tingkat penyelesaian pengaduan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Tujuan

Tujuan dari Laporan Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Pola dan Tren Pengaduan.
Menggambarkan jumlah, kategori, dan tren pengaduan masyarakat berdasarkan data yang dihimpun dari kanal LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati.
2. Menganalisis Tingkat Penyelesaian Aduan.
Menilai efektivitas pengelolaan pengaduan berdasarkan tingkat penyelesaian dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap aduan.
3. Mengelompokkan Kategori Aduan Utama.
Mengidentifikasi kategori aduan yang paling sering muncul, seperti masalah infrastruktur, kesehatan, pendidikan, atau layanan administrasi, untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan.
4. Menyediakan Dasar Evaluasi Pengelolaan Aduan.
Memberikan informasi berbasis data yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan dan mendukung pengambilan keputusan oleh pemerintah daerah.
5. Menghasilkan Rekomendasi Perbaikan Layanan Publik.
Merumuskan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas pengelolaan aduan, berdasarkan analisis data pengaduan masyarakat.

E. Sasaran

Sasaran dari Laporan Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024 adalah agar data pengaduan yang masuk dapat memberikan gambaran jelas tentang tujuan masyarakat mengajukan aduan, jenis aduan yang paling sering muncul, serta pilihan kanal pengaduan yang digunakan. Dengan informasi ini, laporan ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pimpinan daerah dalam merencanakan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Semarang.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup analisis pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Semarang tahun 2024, yang meliputi:

- a. Jumlah kasus aduan yang masuk setiap bulan.
- b. Jumlah kasus aduan menurut Perangkat Daerah/Organisasi Penyelenggara
- c. Jumlah kasus aduan menurut kategori aduan
- d. Jumlah kasus aduan menurut wilayah kejadian
- e. Objek yang paling sering diadukan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Setiap pelayanan publik memiliki suatu standar yang belum tebtu sama satu dengan yang lainnya. Standar ini digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi sebagaimana dimaksud berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Profil penyelenggara;
2. Profil pelaksana;
3. Standar pelayanan;
4. Maklumat pelayanan;
5. Pengelolaan pengaduan; dan
6. Penilaian kinerja.

Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

B. Pengaduan Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pengaduan Pelayanan Publik adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pengaduan dapat disampaikan oleh masyarakat secara langsung maupun melalui media sosial. Setelah penyampaian pengaduan, perlu adanya suatu penanganan terkait pengaduan yang ada. Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang



Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, meliputi:

1. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
2. Penelaahan dan pengklarifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
3. Penyaluran pengaduan, yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
4. Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Standar Operasional Prosedur Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		MASYARAKAT	SISTEM DAN ADMIN PUSAT	ADMIN KAB	PEJABAT PENGHUBUNG	INSTANSI VERTIKAL	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Masyarakat menyampaikan aduan melalui web lapor.go.id maupun aplikasi SP4N-LAPOR! Sistem secara otomatis merekam aduan berdasarkan id keanggotaan login (identitas)	MULAI					Internet		Adanya aduan	
2	ADMIN PUSAT melakukan verifikasi lalu mengirimkan notifikasi kepada PIC/ADMIN KABUPATEN SEMARANG berdasarkan Kategori aduan		[]				Sistem	1 menit		
3	ADMIN KABUPATEN SEMARANG melakukan verifikasi dan menyeleksi untuk kemudian diteruskan kepada Perangkat Daerah terkait berdasarkan kategori aduan di portal SP4N LAPOR! Jika aduan bukan merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten Semarang maka aduan akan dikembalikan ke ADMIN PUSAT.			{ } (Decision)			PC, Handphone dan surat	1 hari	Pesan	
4	Perangkat Daerah / Instansi vertikal menerima notifikasi pengaduan di portal SP4N-LAPOR! Kemudian meneruskan ke Unit Kerja di OPD berdasarkan kategori aduan. Jika Perangkat Daerah tidak merasa tidak memiliki kewenangan atas aduan, maka akan dikembalikan ke Admin Kabupaten.				{ } (Decision)	[]	Kajian dan Laporan	5-10 hari	Laporan diberikan respon	Jika dalam 10 hari tidak ditanggapi pelapor maka laporan selesai, jika tidak ditindak lanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan ke Ombudsman RI
5	PD / Instansi vertikal memberikan tindak lanjut / jawaban di website lapor.go.id					[]	Jawaban / Tindak Lanjut	1 menit	Laporan ditindak lanjuti	
6	Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin pusat di Website https://laporgub.jatengprov.go.id/ . Masyarakat dapat merespon / menyanggah jawaban						Internet		Adanya respon / sanggahan	
7	Lapoean selesai	SELESAI								

Standar Operasional Prosedur Kanal Pengaduan LapoRgub!

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		MASYARAKAT	SISTEM DAN ADMIN PUSAT	ADMIN KAB	OPD	UNIT KERJA PERANGKAT DAERAH	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web maupun aplikasi : LAPORGUB JATENG https://laporgub.jatengprov.go.id/	MULAI					Internet	10 menit	Adanya aduan	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan id keanggotaan login (identitas) dan ADMIN PUSAT (Diskominfo Jawa Tengah) mengirimkan notifikasi kepada PIC/ADMIN KABUPATEN SEMARANG berdasarkan (Kategori pengaduan)						Sistem	1 menit	Notifikasi adanya aduan	
3	ADMIN KABUPATEN SEMARANG mengirimkan notifikasi kepada Admin Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait, berdasarkan kategori aduan di portal LAPORGUB!						PC, Handphone dan surat	1 hari	Pesan	
4	Admin Pejabat Penghubung menerima notifikasi aduan dan meneruskan aduan ke unit kerja yang berwenang						PC, Handphone dan surat	10 menit	Pesan	
5	Unit Kerja memberikan lapran tindak lanjut kepada Admin Pejabat Penghubung kemudian laporan tindak lanjut diteruskan kepada ADMIN KABUPATEN SEMARANG						PC	3 hari	Laporan tindak lanjut / jawaban	
6	ADMIN KABUPATEN SEMARANG meneruskan tindak lanjut di sistem LAPORGUB!						Sistem	10 menit	Adanya jawaban di sistem LapoRgub!	
7	Masyarakat menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin pusat di Website https://laporgub.jatengprov.go.id/ . Jika merasa jawaban belum sesuai, dapat memberikan respon/sanggah						Internet		Adanya respon / sanggahan	
8	Laporan selesai	SELESAI							Laporan Selesai	

Standar Operasional Prosedur Kanal Pengaduan Laport Bupati

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		MASYARAKAT	ADMIN KAB	OPD	UNIT KERJA PERANGKAT DAERAH	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web laporan warga semarangkab.go.id/surat-warga					Internet	10 menit	Adanya aduan	
3	ADMIN KABUPATEN SEMARANG melakukan verifikasi aduan dan mengirimkan notifikasi kepada Admin Pejabat Penghubung di Perangkat Daerah terkait, berdasarkan adanya pengaduan di portal Laport Bupati					PC, Handphone dan surat	1 hari	Pesan pemberitahuan adanya aduan masuk	
4	Admin Pejabat Penghubung menerima aduan dan meneruskan aduan sesuai unit kerja yang berwenang					PC, Handphone dan surat	10 menit	Laporan aduan masuk	
5	Unit Kerja terkait memberikan laporan tindak lanjut kepada Admin Pejabat Penghubung kemudian tindak lanjut / jawaban diteruskan kepada ADMIN KABUPATEN SEMARANG					PC	3 hari	Laporan tindak lanjut aduan yang	
6	ADMIN KABUPATEN SEMARANG meneruskan tindak lanjut kepada sistem					Sistem	10 menit	Adanya jawaban di website Laport Bupati!	
7	Masyarakat menerima jawaban dari sistem maupun admin pusat di Website semarangkab.go.id/surat-warga. Jika merasa jawaban belum sesuai, dapat memberikan respon/sanggah					Internet		Adanya respon / sanggahan	
8	Laporan selesai							Laporan Selesai	

C. Konsep dan Definisi

Konsep	Definisi
Penyelenggara Pelayanan Publik	Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
Perangkat Daerah	Unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
Pengaduan	Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan
Pengadu	Seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik
Pelayanan Publik	Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
Pengelolaan pengaduan	Kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan
Pengaduan Masyarakat	Bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
SP4N-LAPOR!	Sistem yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang terintegrasi dalam Pengelolaan Pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik melalui website: www.lapor.go.id .
LaporGub!	Sistem pengelolaan Pengaduan yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
Lapor Bupati	Sistem pengelolaan Pengaduan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang.

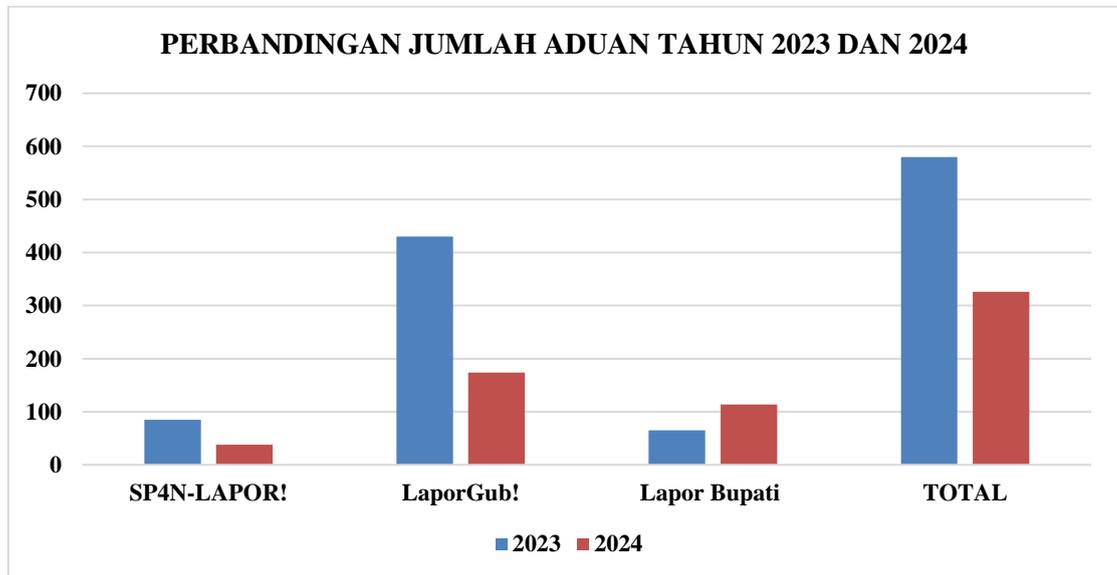
BAB III PEMBAHASAN

A. Jumlah Aduan Masuk

Jumlah aduan masyarakat yang masuk pada periode Tahun 2024 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan aduan masyarakat yang masuk pada periode Tahun 2023.

TAHUN	JUMLAH ADUAN			
	SP4N-LAPOR!	LaporGub!	Lapor Bupati	TOTAL
2023	85	430	65	580
2024	38	174	114	326

Tabel 1: Perbandingan Jumlah Aduan Tahun 2023 dan 2024



Gambar 1: Grafik Perbandingan Jumlah Aduan Tahun 2023 dan 2024

Jumlah aduan yang diterima melalui berbagai platform pengaduan pada tahun 2023 dan 2024 adalah sebagai berikut:

1. SP4N-LAPOR!
Pada tahun 2023, jumlah aduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! adalah 85 kasus aduan. Sementara pada tahun 2024, jumlahnya tercatat sebanyak 38 kasus aduan.
2. LaporGub!
Pada tahun 2023, jumlah aduan melalui LaporGub! adalah 430 kasus aduan. Di tahun 2024, jumlah ini menjadi 174 kasus aduan.
3. Lapor Bupati
Jumlah aduan melalui Lapor Bupati pada tahun 2023 adalah 65 kasus aduan, dan meningkat menjadi 114 kasus aduan pada tahun 2024.

Total keseluruhan aduan dari ketiga platform pada tahun 2023 adalah 580 kasus aduan, sedangkan pada tahun 2024 jumlah totalnya mengalami penurunan dengan 326 kasus aduan.

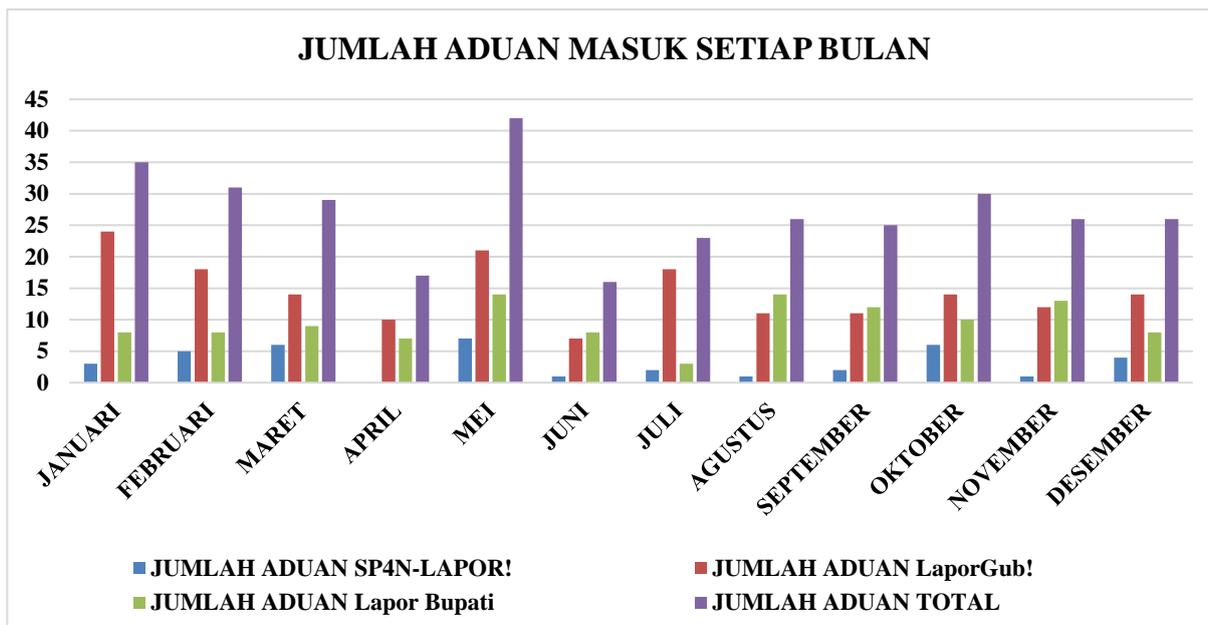
Pada Tahun 2024 jumlah aduan yang diterima Pemerintah Kabupaten Semarang melalui kanal SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati adalah sebanyak 326 kasus aduan dengan jumlah aduan per Bulan cukup fluktuatif.

B. Jumlah Aduan Masuk Setiap Bulan

Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci, berikut ini adalah pembahasan mengenai jumlah aduan yang diterima setiap bulan melalui berbagai platform pengaduan selama tahun 2023 dan 2024. Data ini mencakup tren fluktuasi serta kategori aduan yang masuk dari Januari hingga Desember di kedua tahun tersebut.

BULAN	JUMLAH ADUAN			
	SP4N-LAPOR!	LaporGub!	Lapor Bupati	TOTAL
JANUARI	3	24	8	35
FEBRUARI	5	18	8	31
MARET	6	14	9	29
APRIL	0	10	7	17
MEI	7	21	14	42
JUNI	1	7	8	16
JULI	2	18	3	23
AGUSTUS	1	11	14	26
SEPTEMBER	2	11	12	25
OKTOBER	6	14	10	30
NOVEMBER	1	12	13	26
DESEMBER	4	14	8	26
	38	174	114	326

Tabel 2: Jumlah Aduan Masuk Setiap Bulan di Tahun 2024



Gambar 2: Grafik Jumlah Aduan Masuk Setiap Bulan di Tahun 2024

Pada tahun 2024, jumlah aduan yang masuk menunjukkan pola fluktuasi sepanjang tahun. Di awal tahun, pada bulan Januari, tercatat jumlah aduan sebanyak 35 kasus aduan, yang kemudian mengalami sedikit penurunan pada bulan Februari dengan 31 kasus aduan. Penurunan ini berlanjut hingga bulan Maret dengan 29 kasus aduan.

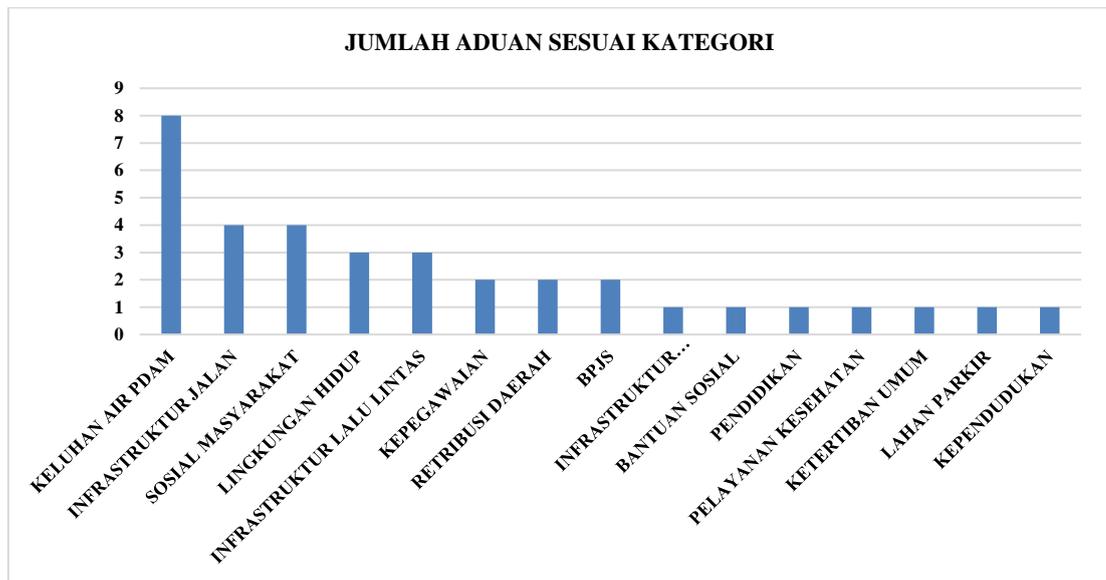
Pada bulan April, jumlah aduan turun secara signifikan menjadi 17 kasus aduan, menjadikannya salah satu bulan dengan angka aduan terendah sepanjang tahun. Namun, pada bulan Mei, terjadi lonjakan tajam dengan jumlah aduan mencapai 42 kasus aduan, yang merupakan angka tertinggi pada tahun tersebut.

Setelah puncak di bulan Mei, jumlah aduan kembali menurun drastis pada bulan Juni dengan hanya 16 kasus aduan, angka terendah selama tahun 2024. Memasuki bulan Juli, jumlah aduan mulai menunjukkan peningkatan kembali dengan 23 kasus aduan, diikuti oleh kenaikan ringan pada bulan Agustus menjadi 26 kasus aduan.

Bulan September mencatat sedikit penurunan dengan 25 kasus aduan, tetapi angka ini kembali meningkat pada bulan Oktober menjadi 30 aduan, salah satu jumlah tertinggi setelah bulan Mei. Pada bulan November dan Desember, jumlah aduan tetap stabil di angka 26 kasus aduan pada masing-masing bulan, menutup tahun dengan tren yang relatif konsisten.

Secara keseluruhan, tahun 2024 diawali dengan jumlah aduan yang cukup tinggi, mengalami penurunan pada pertengahan tahun, dan kembali stabil pada akhir tahun dengan lonjakan tertinggi terjadi di bulan Mei. Adapun detail tren kategori aduan setiap bulannya adalah sebagai berikut:

1. Januari



Gambar 3: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Januari

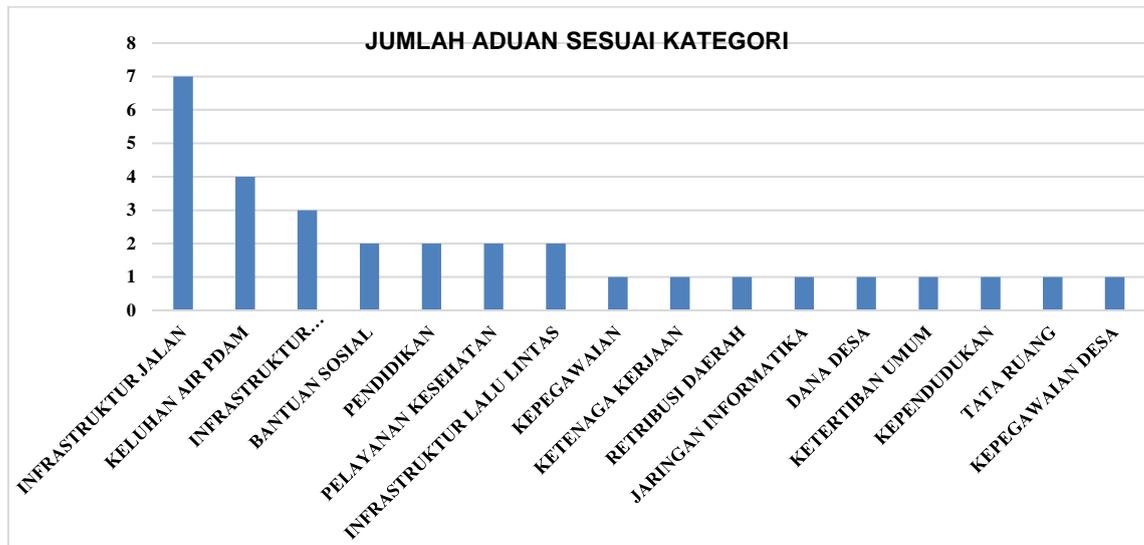
Pada bulan Januari 2024, terdapat 35 kasus aduan yang terbagi ke dalam berbagai kategori pengaduan. Kategori Keluhan Air PDAM menjadi yang paling banyak dilaporkan, dengan jumlah 8 aduan, menunjukkan perhatian masyarakat yang tinggi terhadap permasalahan terkait penyediaan air bersih.

Selanjutnya, kategori Infrastruktur Jalan dan Sosial Masyarakat masing-masing mencatat 4 kasus aduan, menempatkannya sebagai kategori kedua yang paling banyak dilaporkan. Kategori lainnya, seperti Lingkungan Hidup dan Infrastruktur Lalu Lintas, mencatat jumlah aduan yang sama, yaitu masing-masing 3 kasus aduan, mencerminkan perhatian masyarakat terhadap kondisi lingkungan serta pengelolaan lalu lintas.

Beberapa kategori berada pada tingkat pengaduan yang lebih rendah, seperti Kepegawaian, Retribusi Daerah, dan BPJS, yang masing-masing mencatat 2 kasus aduan. Selain itu, sejumlah kategori, termasuk Infrastruktur Jembatan/Sungai, Bantuan Sosial, Pendidikan, Pelayanan Kesehatan, Ketertiban Umum, Lahan Parkir, dan Kependudukan, hanya mencatat 1 kasus aduan.

Bulan Januari juga menunjukkan bahwa tidak semua kategori menerima laporan, mengindikasikan adanya fokus masyarakat yang lebih spesifik pada isu-isu tertentu di awal tahun 2024. Dengan demikian, masalah air PDAM, infrastruktur, dan isu sosial menjadi perhatian utama masyarakat dalam pengaduan pada bulan ini.

2. Februari



Gambar 4: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Februari

Pada bulan Februari 2024, jumlah aduan yang masuk tercatat sebanyak 31 kasus aduan yang tersebar ke dalam berbagai kategori. Kategori Infrastruktur Jalan menjadi perhatian utama masyarakat pada bulan ini, dengan jumlah aduan mencapai 7 kasus aduan, menjadikannya kategori dengan jumlah aduan terbanyak.

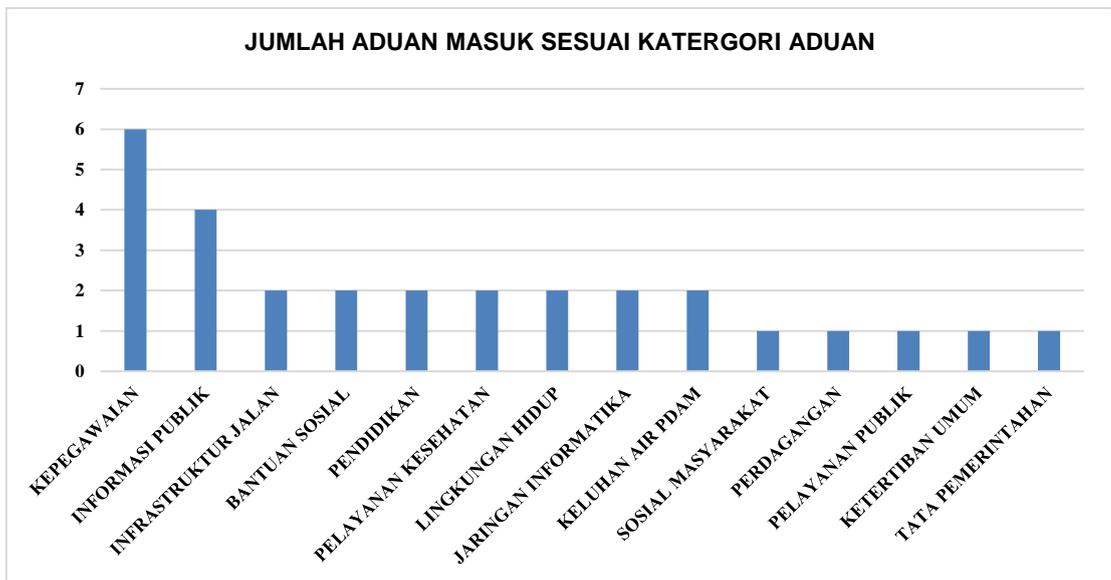
Di posisi berikutnya, kategori Keluhan Air PDAM mencatat 4 kasus aduan, menunjukkan bahwa permasalahan penyediaan air bersih tetap menjadi salah satu fokus pengaduan masyarakat. Kategori Infrastruktur Jembatan/Sungai berada di urutan selanjutnya dengan 3 kasus aduan, mencerminkan adanya laporan terkait kondisi atau kebutuhan perbaikan fasilitas jembatan dan sungai.

Beberapa kategori lain mencatat jumlah aduan yang cukup signifikan, yaitu Bantuan Sosial, Pendidikan, Pelayanan Kesehatan, dan Infrastruktur Lalu Lintas, yang masing-masing menerima 2 kasus aduan. Meskipun jumlahnya tidak sebesar kategori utama, isu-isu ini tetap menjadi perhatian masyarakat.

Selain itu, terdapat kategori-kategori dengan jumlah aduan yang lebih rendah, masing-masing hanya mencatat 1 kasus aduan, seperti Kepegawaian, Ketenagakerjaan, Retribusi Daerah, Jaringan Informatika, Dana Desa, Ketertiban Umum, Kependudukan, Tata Ruang, dan Kepegawaian Desa. Meskipun jumlahnya sedikit, laporan ini mencerminkan adanya keragaman perhatian masyarakat terhadap berbagai sektor pelayanan publik.

Secara keseluruhan, pada bulan Februari 2024, pengaduan masyarakat banyak terfokus pada isu-isu infrastruktur, terutama jalan dan air PDAM, dengan perhatian yang juga diberikan pada beberapa kategori lainnya. Hal ini menunjukkan adanya beragam kebutuhan masyarakat yang disampaikan melalui pengaduan.

3. Maret



Gambar 5: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Maret

Pada bulan Maret 2024, sebanyak 29 kasus aduan masuk ke dalam berbagai kategori. Kategori Kepegawaian menjadi yang paling banyak dilaporkan, dengan total 6 kasus aduan. Sebagian besar aduan dalam kategori ini terkait dengan pertanyaan mengenai kepastian pencairan Tunjangan Perbaikan Penghasilan (TPP) untuk persiapan Hari Raya Idul Fitri yang jatuh pada tanggal 9 April 2024. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan perhatian terhadap aspek keuangan pegawai menjelang hari besar keagamaan.

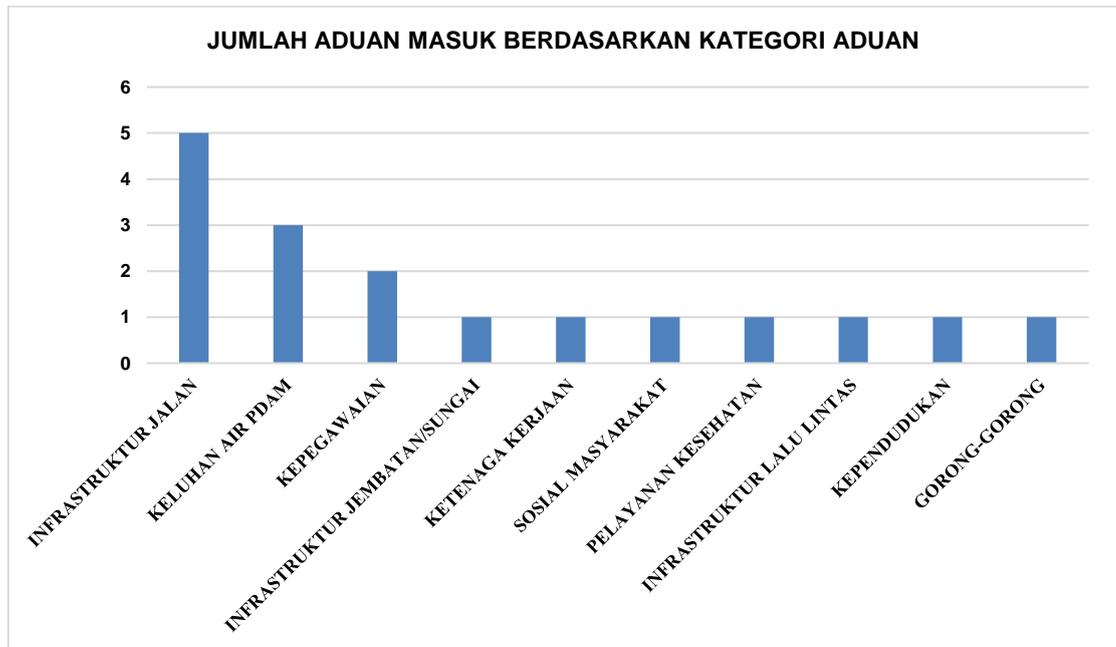
Di posisi kedua, kategori Informasi Publik mencatat 4 kasus aduan, menunjukkan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi yang jelas dan transparan, baik terkait pelayanan maupun kebijakan pemerintah.

Beberapa kategori lain mencatat jumlah aduan yang cukup signifikan, yaitu masing-masing 2 kasus aduan, seperti Infrastruktur Jalan, Bantuan Sosial, Pendidikan, Pelayanan Kesehatan, Lingkungan Hidup, Jaringan Informatika, dan Keluhan Air PDAM. Aduan-aduan ini mencerminkan perhatian masyarakat terhadap layanan publik dan infrastruktur yang mendukung aktivitas mereka menjelang bulan Ramadan dan Idul Fitri.

Selain itu, terdapat beberapa kategori dengan jumlah aduan yang lebih sedikit, masing-masing hanya mencatat 1 kasus aduan, di antaranya: Sosial Masyarakat, Perdagangan, Pelayanan Publik, Ketertiban Umum, dan Tata Pemerintahan. Meskipun jumlahnya kecil, aduan-aduan ini tetap menunjukkan keberagaman perhatian masyarakat terhadap berbagai sektor pelayanan publik.

Secara keseluruhan, bulan Maret 2024 tidak hanya menyoroti isu kepegawaian sebagai perhatian utama pegawai, diikuti oleh isu-isu terkait infrastruktur dan layanan publik. Hal ini memberikan gambaran tentang prioritas dan kebutuhan masyarakat pada periode tersebut.

4. April



Gambar 6: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan April

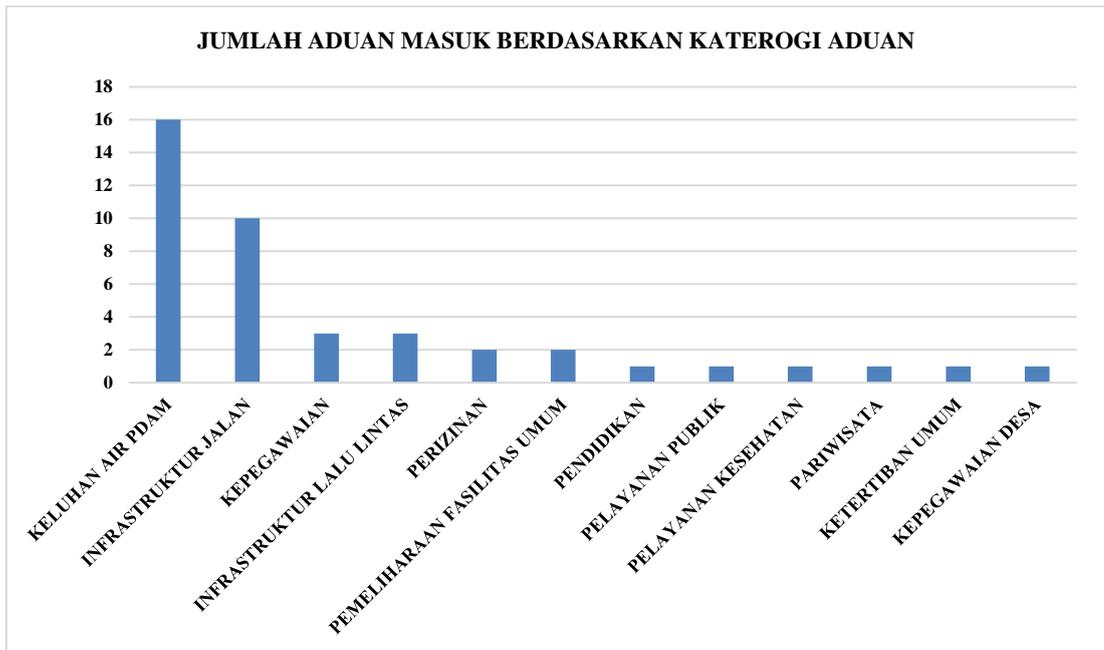
Pada bulan April, aduan masyarakat mencerminkan perhatian terhadap berbagai aspek layanan publik dan infrastruktur di wilayah Kabupaten. Kategori Infrastruktur Jalan mencatat jumlah aduan tertinggi, yaitu sebanyak 5 kasus aduan. Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi jalan menjadi perhatian utama masyarakat, baik dari segi kerusakan, perawatan, maupun pembangunan.

Selain itu, kategori Keluhan Air PDAM menempati posisi kedua dengan 3 aduan. Aduan ini kemungkinan besar berkaitan dengan distribusi air, kualitas air yang diterima masyarakat, atau masalah teknis lainnya yang memengaruhi layanan PDAM.

Kategori Kepegawaian juga mendapatkan perhatian, dengan 2 kasus aduan yang mencakup persoalan manajemen pegawai atau kebijakan terkait. Sementara itu, beberapa kategori lainnya, seperti Infrastruktur Jembatan/Sungai, Ketenagakerjaan, Sosial Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, Infrastruktur Lalu Lintas, Kependudukan, dan Gorong-Gorong, masing-masing mencatat 1 kasus aduan. Meskipun jumlahnya relatif kecil, hal ini tetap menunjukkan adanya keluhan spesifik yang membutuhkan perhatian dari pihak terkait.

Secara keseluruhan, tren aduan pada bulan April didominasi oleh masalah infrastruktur, terutama jalan dan air bersih, yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Pemerintah diharapkan dapat merespons aduan ini dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat dan cepat untuk meningkatkan kepuasan serta kesejahteraan masyarakat.

5. Mei



Gambar 7: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Mei

Pada bulan Mei, aduan masyarakat mencerminkan beragam permasalahan di berbagai sektor pelayanan publik dan infrastruktur. Keluhan Air PDAM menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, mencapai 16 kasus aduan. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi atau kualitas layanan air bersih masih menjadi tantangan utama yang dihadapi masyarakat.

Di posisi kedua, kategori Infrastruktur Jalan mencatat 10 kasus aduan, menegaskan pentingnya perhatian terhadap kondisi jalan, baik dari segi pemeliharaan maupun pembangunan yang dirasakan belum optimal.

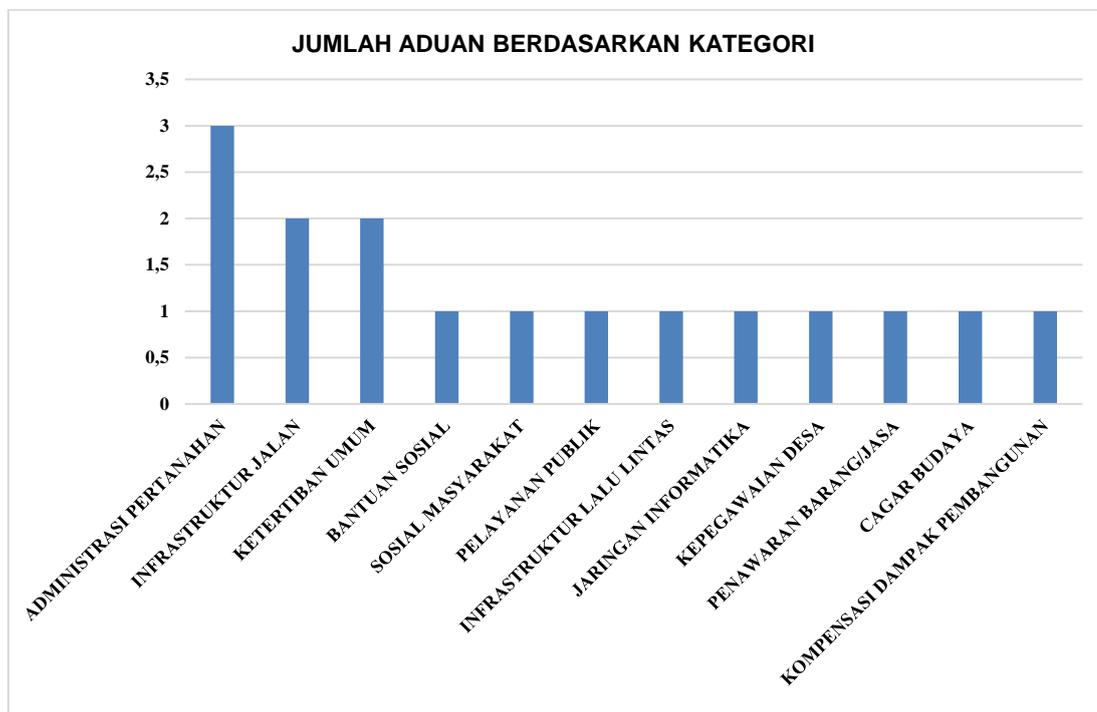
Beberapa kategori lain, seperti Kepegawaian dan Infrastruktur Lalu Lintas, masing-masing menerima 3 kasus aduan. Untuk kepegawaian, ini mungkin terkait dengan manajemen atau kebijakan sumber daya manusia, sedangkan aduan pada infrastruktur lalu lintas bisa mencakup keluhan tentang rambu-rambu, lampu lalu lintas, atau fasilitas keselamatan.

Kategori dengan jumlah aduan lebih rendah, seperti Perizinan dan Pemeliharaan Fasilitas Umum (masing-masing 2 kasus aduan), menunjukkan adanya masalah yang spesifik namun tetap memerlukan perhatian. Beberapa kategori lain, seperti

Pendidikan, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Pariwisata, Ketertiban Umum, dan Kepegawaian Desa, hanya mencatat 1 kasus aduan, mengindikasikan bahwa isu-isu ini lebih jarang muncul tetapi tetap relevan bagi masyarakat yang terdampak.

Secara keseluruhan, tren aduan pada bulan Mei masih didominasi oleh permasalahan infrastruktur dan layanan dasar, terutama terkait air bersih dan jalan. Pemerintah diharapkan dapat menjadikan data ini sebagai acuan untuk menetapkan prioritas kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memberikan solusi yang cepat serta tepat sasaran.

6. Juni



Gambar 8: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Juni

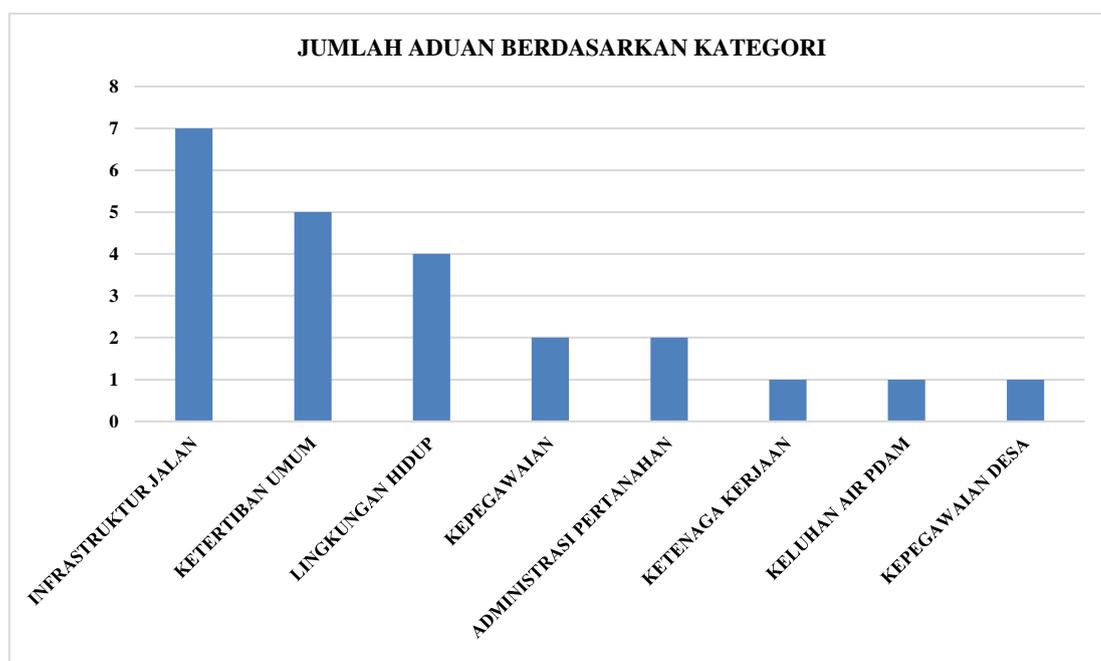
Pada bulan Juni, data aduan masyarakat menunjukkan keragaman permasalahan yang disampaikan, meskipun jumlahnya relatif kecil dibandingkan bulan sebelumnya dengan 16 kasus kasus aduan. Administrasi Pertanahan menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, yaitu sebanyak 3 kasus aduan. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam pengurusan dokumen terkait tanah yang memerlukan perhatian khusus.

Kategori berikutnya adalah Infrastruktur Jalan dan Ketertiban Umum, yang masing-masing mencatat 2 kasus aduan. Aduan terkait jalan kemungkinan menyangkut kondisi jalan yang perlu diperbaiki, sementara aduan tentang ketertiban umum dapat mencakup masalah pelanggaran aturan atau gangguan di masyarakat.

Beberapa kategori lainnya, seperti Bantuan Sosial, Sosial Masyarakat, Pelayanan Publik, Infrastruktur Lalu Lintas, Jaringan Informatika, Kepegawaian Desa, Penawaran Barang/Jasa, Cagar Budaya, dan Kompensasi Dampak Pembangunan, masing-masing mencatat 1 kasus aduan. Meski jumlahnya kecil, setiap kategori ini mencerminkan isu-isu spesifik yang dihadapi masyarakat, seperti keterlambatan bantuan sosial, tantangan dalam jaringan komunikasi, atau kekhawatiran terkait pelestarian cagar budaya.

Secara keseluruhan, tren aduan di bulan Juni menunjukkan bahwa permasalahan lebih tersebar di berbagai sektor tanpa ada kategori yang sangat dominan. Data ini mengindikasikan perlunya respons yang terfokus pada penyelesaian masalah yang spesifik di setiap kategori, terutama untuk administrasi pertanahan yang memiliki kasus aduan tertinggi.

7. Juli



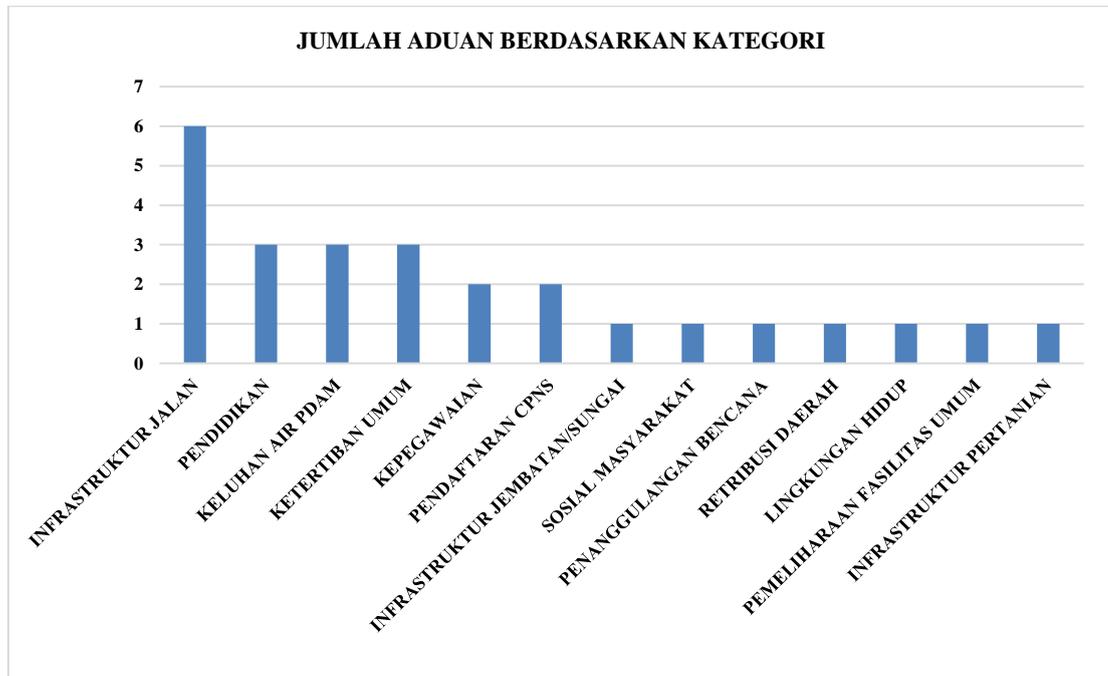
Gambar 9: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Juli

Pada bulan Juli, data aduan masyarakat mencatat total 24 kasus yang tersebar dalam berbagai kategori. Infrastruktur Jalan menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, mencapai 7 kasus aduan. Hal ini diikuti oleh kategori Ketertiban Umum, yang mencatat sebanyak 5 kasus aduan.

Sementara itu, kategori Lingkungan Hidup mencatat 4 aduan, disusul oleh Kepegawaian dan Administrasi Pertanahan, masing-masing dengan 2 kasus aduan. Kategori lain seperti Ketenagakerjaan, Keluhan Air PDAM, dan Kepegawaian Desa masing-masing mencatat 1 kasus aduan.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa permasalahan masyarakat pada bulan Juli tersebar di berbagai kategori, dengan fokus utama pada isu-isu infrastruktur jalan dan ketertiban umum, sementara kategori lainnya mencatat jumlah aduan yang lebih kecil.

8. Agustus



Gambar 10: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Agustus

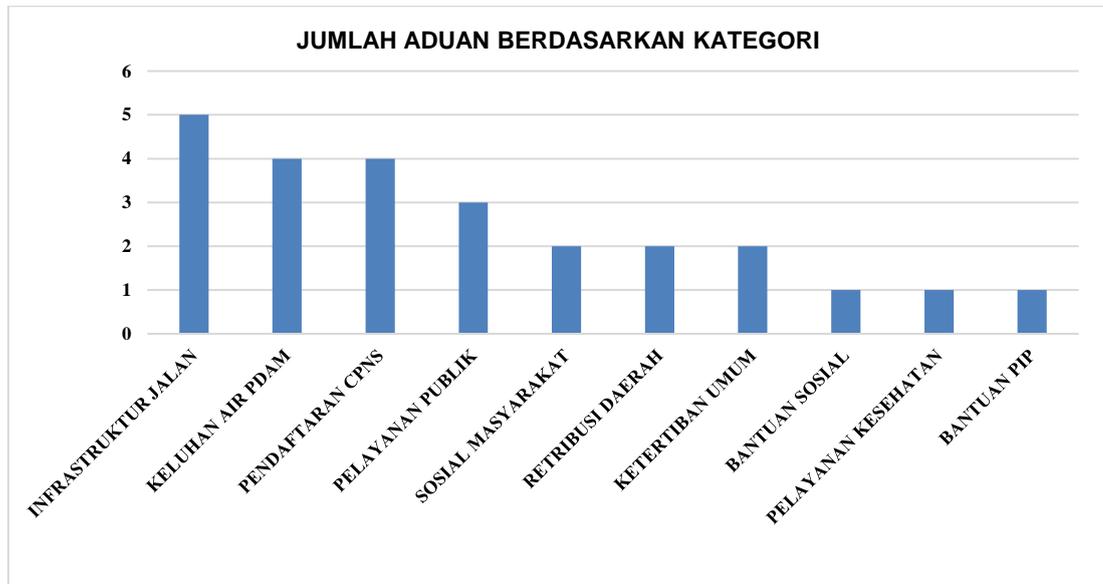
Pada bulan Agustus, data aduan masyarakat mencatat total 26 kasus yang tersebar di berbagai kategori. Infrastruktur Jalan menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, yaitu 6 kasus aduan. Hal ini mencerminkan perhatian masyarakat yang besar terhadap masalah terkait kondisi jalan.

Kategori berikutnya adalah Pendidikan, Keluhan Air PDAM, dan Ketertiban Umum, yang masing-masing mencatat 3 kasus aduan. Aduan dalam kategori ini mencerminkan masalah penting seperti kualitas pendidikan, layanan air bersih, dan ketertiban umum yang memerlukan perhatian lebih.

Kepegawaian dan Pendaftaran CPNS masing-masing mencatat 2 kasus aduan. Ini menunjukkan adanya permasalahan administratif yang berkaitan dengan kepegawaian dan proses pendaftaran calon pegawai negeri sipil. Beberapa kategori lainnya, seperti Infrastruktur Jembatan/Sungai, Sosial Masyarakat, Penanggulangan Bencana, Retribusi Daerah, Lingkungan Hidup, Pemeliharaan Fasilitas Umum, dan Infrastruktur Pertanian, masing-masing mencatat 1 kasus aduan. Meskipun jumlahnya kecil, kategori ini menunjukkan adanya isu-isu spesifik yang dihadapi masyarakat di berbagai sektor.

Secara keseluruhan, tren aduan pada bulan Agustus menunjukkan bahwa permasalahan masyarakat tersebar di berbagai sektor, dengan fokus utama pada infrastruktur jalan, pendidikan, air bersih, dan ketertiban umum, sementara kategori lainnya mencatat jumlah aduan yang lebih kecil.

9. September



Gambar 11: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan September

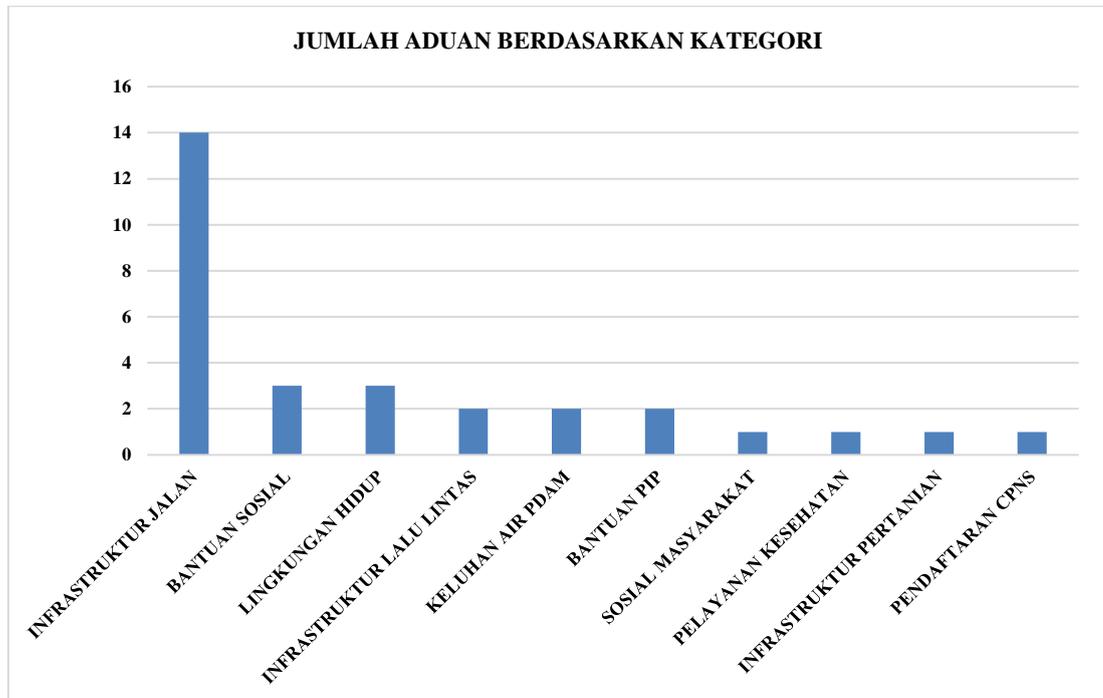
Pada bulan September, data aduan masyarakat mencatat total 26 kasus yang tersebar di berbagai kategori. Infrastruktur Jalan menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, yakni 5 kasus aduan. Ini menunjukkan adanya perhatian besar masyarakat terhadap masalah jalan. Kategori berikutnya adalah Keluhan Air PDAM dan Pendaftaran CPNS, yang masing-masing mencatat 4 kasus aduan. Aduan dalam kategori Keluhan Air PDAM sebagian besar berkaitan dengan kualitas atau distribusi air bersih, sementara Pendaftaran CPNS menunjukkan adanya masalah terkait proses pendaftaran calon pegawai negeri sipil, dengan 4 kasus aduan.

Pelayanan Publik mencatat 3 kasus aduan, dengan 1 kasus aduan. Aduan ini mencerminkan masalah yang terkait dengan kualitas atau keterlambatan pelayanan publik. Kategori Sosial Masyarakat, Retribusi Daerah, dan Ketertiban Umum masing-masing mencatat 2 kasus aduan. Meskipun jumlahnya lebih kecil, kategori ini mencerminkan permasalahan terkait sosial masyarakat, pajak daerah, dan ketertiban umum yang memerlukan perhatian.

Beberapa kategori lainnya, seperti Bantuan Sosial, Pelayanan Kesehatan, dan Bantuan PIP, masing-masing mencatat 1 kasus aduan. Meskipun jumlahnya sedikit, kategori ini menunjukkan adanya isu-isu spesifik yang dihadapi masyarakat terkait bantuan sosial, pelayanan kesehatan, dan program Indonesia Pintar (PIP).

Secara keseluruhan, tren aduan di bulan September menunjukkan bahwa permasalahan masyarakat lebih terfokus pada infrastruktur jalan, keluhan air PDAM, dan pendaftaran CPNS, sementara kategori lainnya menunjukkan jumlah aduan yang lebih kecil namun tetap mencerminkan berbagai isu penting yang perlu diperhatikan

10. Oktober



Gambar 12: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Oktober

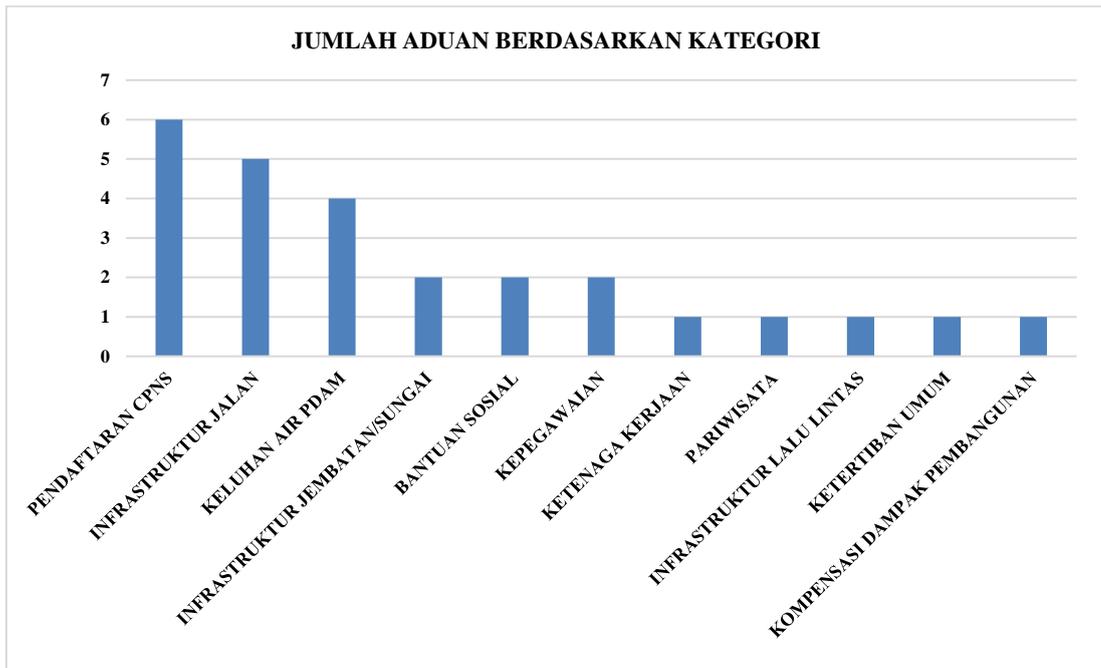
Pada bulan Oktober, data aduan masyarakat mencatat total 30 kasus aduan yang tersebar dalam berbagai kategori. Infrastruktur Jalan menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, mencapai 14 kasus aduan. Ini menunjukkan adanya masalah signifikan terkait dengan kondisi jalan, yang sebagian besar aduannya sudah tertangani dengan 8 aduan yang masih dalam proses penyelesaian.

Kategori berikutnya adalah Bantuan Sosial dan Lingkungan Hidup, yang masing-masing mencatat 3 kasus aduan. Aduan dalam kategori Bantuan Sosial terkait dengan bantuan yang diterima masyarakat, sementara aduan dalam kategori Lingkungan Hidup kemungkinan berhubungan dengan permasalahan terkait pencemaran atau pengelolaan lingkungan yang memerlukan perhatian lebih.

Kategori Infrastruktur Lalu Lintas, Keluhan Air PDAM, Bantuan PIP, Sosial Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, Infrastruktur Pertanian, dan Pendaftaran CPNS masing-masing mencatat 1 atau 2 kasus aduan. Meskipun jumlah aduan ini lebih kecil, kategori-kategori tersebut mencerminkan isu spesifik yang dihadapi masyarakat, seperti permasalahan lalu lintas, pelayanan air bersih, program bantuan pendidikan, pelayanan kesehatan, dan masalah terkait pertanian serta pendaftaran CPNS.

Secara keseluruhan, tren aduan pada bulan Oktober menunjukkan bahwa permasalahan terbesar masih terpusat pada Infrastruktur Jalan, diikuti oleh masalah Bantuan Sosial dan Lingkungan Hidup. Meskipun beberapa kategori lain mencatat jumlah aduan yang lebih kecil, setiap kategori mencerminkan berbagai isu penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

11. November



Gambar 13: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan November

Pada bulan November, data aduan masyarakat mencatat total 26 kasus aduan yang tersebar di berbagai kategori. Pendaftaran CPNS menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, mencapai 6 kasus aduan. Pendaftaran CPNS menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, mencapai 6 kasus aduan. Lonjakan aduan dalam kategori ini disebabkan oleh periode November yang memasuki rangkaian proses pendaftaran CPNS dan tes CPNS, sehingga tingkat kebutuhan informasi terkait hal-hal tersebut meningkat

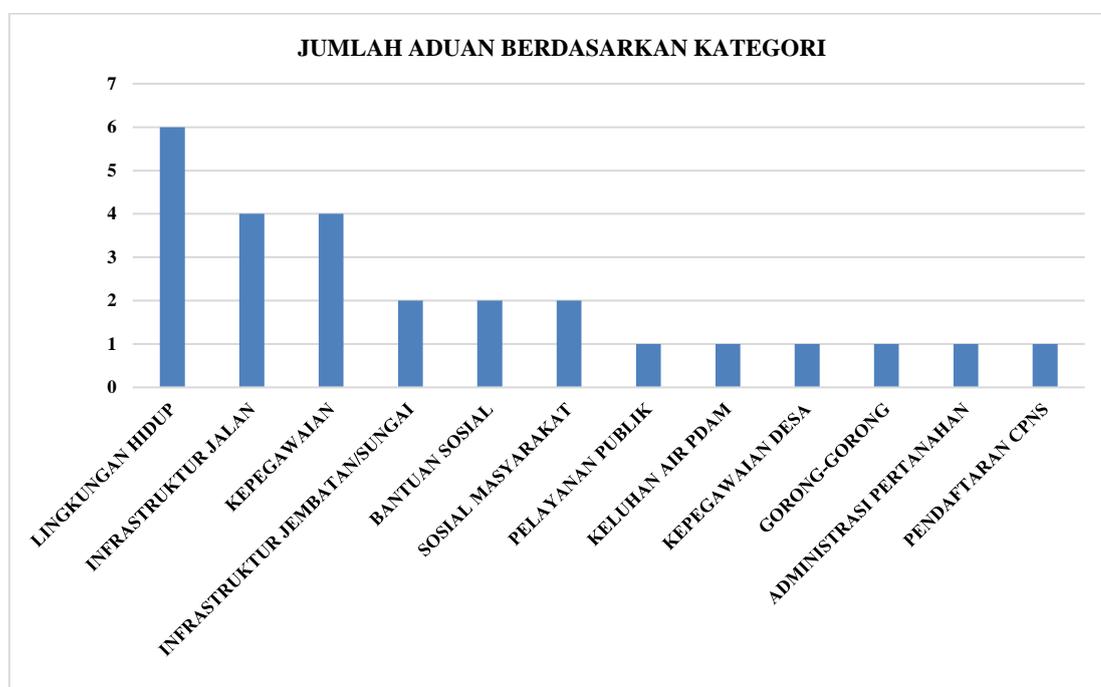
Kategori berikutnya adalah Infrastruktur Jalan, yang mencatat 5 kasus aduan. Aduan ini mencerminkan keluhan masyarakat terkait dengan kondisi jalan, dengan sebagian besar aduan sudah tertangani, sementara 1 kasus aduan masih dalam proses. Keluhan Air PDAM mencatat 4 kasus aduan, menunjukkan permasalahan terkait distribusi atau kualitas air bersih yang mempengaruhi masyarakat.

Kategori Infrastruktur Jembatan/Sungai, Bantuan Sosial, Kepegawaian, dan Ketenagakerjaan masing-masing mencatat 2 kasus aduan. Isu terkait jembatan atau sungai serta bantuan sosial dan kepegawaian menunjukkan adanya permasalahan administratif dan infrastruktur yang mempengaruhi masyarakat, sementara masalah

ketenagakerjaan berhubungan dengan isu-isu pekerjaan. Kategori lain seperti Pariwisata, Infrastruktur Lalu Lintas, Ketertiban Umum, dan Kompensasi Dampak Pembangunan masing-masing mencatat 1 kasus aduan. Meskipun jumlahnya kecil, kategori ini menunjukkan berbagai isu spesifik, termasuk pariwisata, lalu lintas, ketertiban umum, dan dampak pembangunan.

Secara keseluruhan, tren aduan pada bulan November menunjukkan bahwa masalah terbesar masih terfokus pada Pendaftaran CPNS, Infrastruktur Jalan, dan Keluhan Air PDAM. Meskipun beberapa kategori mencatat jumlah aduan yang lebih kecil, setiap kategori mencerminkan isu-isu penting yang perlu diperhatikan, baik dalam sektor infrastruktur, sosial, maupun administratif.

12. Desember



Gambar 14: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Desember

Pada bulan Desember, data aduan masyarakat mencatat total 24 kasus aduan yang tersebar di berbagai kategori. Lingkungan Hidup mencatat jumlah aduan tertinggi, yaitu 6 kasus. Aduan dalam kategori ini mencerminkan perhatian masyarakat terhadap masalah lingkungan, dengan sebagian besar aduan sudah tertangani, dan beberapa masih dalam proses.

Infrastruktur Jalan menjadi kategori kedua dengan 4 kasus aduan, menunjukkan adanya keluhan terkait kondisi jalan. Semua aduan di kategori ini sudah tertangani, mencerminkan respons yang baik terhadap masalah infrastruktur jalan.

Kepegawaian mencatat 4 kasus aduan, mencerminkan permasalahan yang berkaitan dengan administrasi atau isu terkait pegawai, baik di tingkat pemerintahan maupun lainnya.

Kategori Infrastruktur Jembatan/Sungai, Bantuan Sosial, Sosial Masyarakat, Pelayanan Publik, Keluhan Air PDAM, Kepegawaian Desa, Gorong-Gorong, Administrasi Pertanahan, dan Pendaftaran CPNS masing-masing mencatat 1 atau 2 kasus aduan. Kategori-kategori ini menunjukkan isu-isu yang lebih spesifik, seperti masalah terkait infrastruktur jembatan atau sungai, bantuan sosial, administrasi pertanahan, dan proses pendaftaran CPNS.

Secara keseluruhan, tren aduan di bulan Desember menunjukkan bahwa permasalahan yang paling dominan terkait dengan Lingkungan Hidup dan Infrastruktur Jalan, dengan kategori lainnya mencatat jumlah aduan yang lebih kecil namun tetap mencerminkan berbagai isu penting yang perlu diperhatikan, baik dalam sektor sosial, administrasi, maupun infrastruktur.

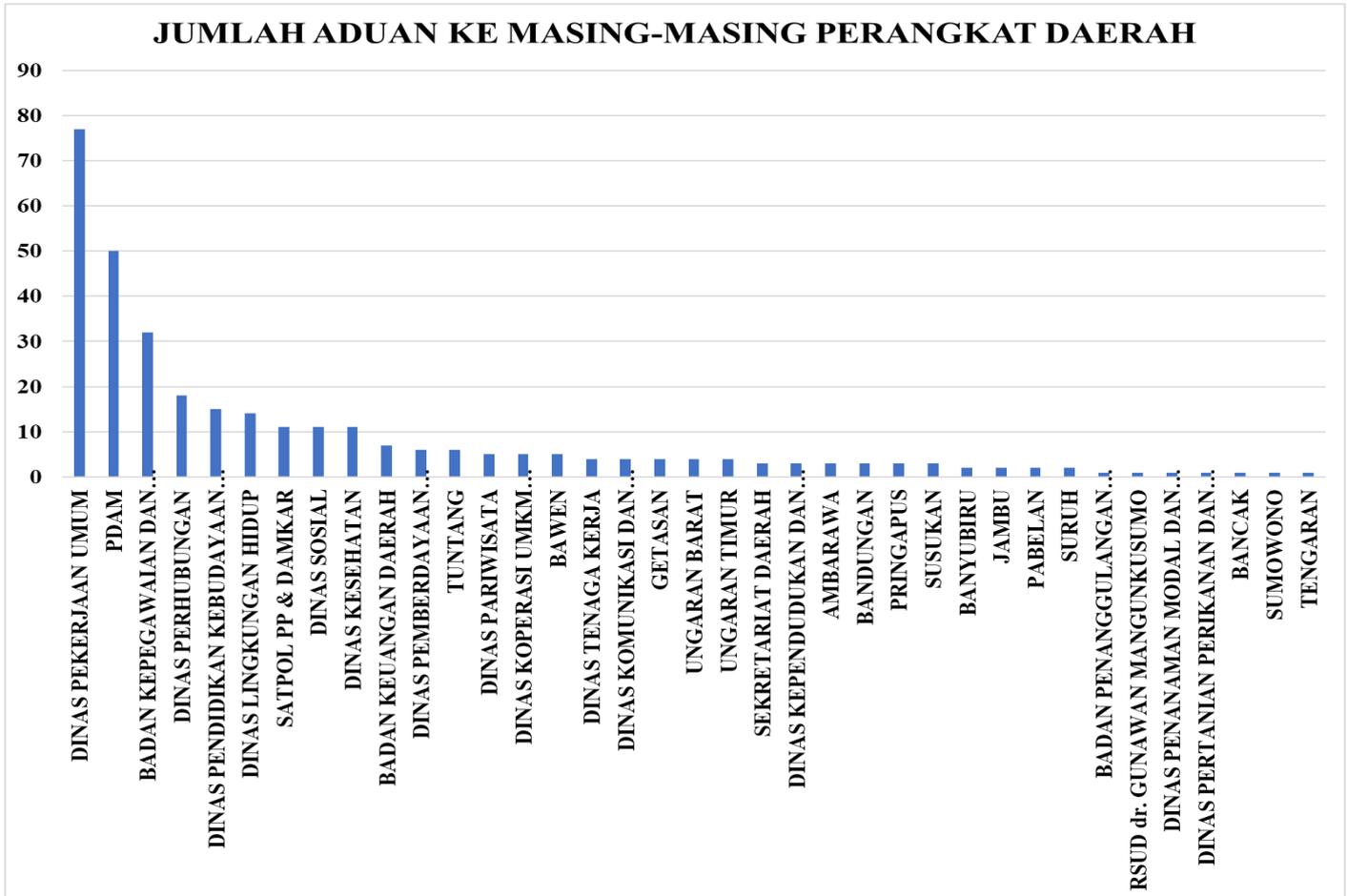
C. Jumlah Aduan Menurut Perangkat Daerah/Organisasi Penyelenggara

Pada tahun 2024, total 326 kasus aduan masyarakat disampaikan melalui kanal SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati. Setiap perangkat daerah menerima aduan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya, mencerminkan kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi masyarakat di berbagai sektor. Berikut adalah rincian jumlah aduan yang masuk ke masing-masing perangkat daerah:

No.	PERANGKAT DAERAH	ADUAN MASUK			
		SP4N-LAPOR!	LaporGub!	Lapor Bupati	TOTAL
1	DINAS PEKERJAAN UMUM	11	42	24	77
2	PDAM	2	31	17	50
3	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	2	7	23	32
4	DINAS PERHUBUNGAN	1	11	6	18
5	DINAS PENDIDIKAN KEBUDAYAAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	2	9	4	15
6	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	1	6	7	14
7	SATPOL PP & DAMKAR	0	9	2	11
8	DINAS SOSIAL	4	7	0	11
9	DINAS KESEHATAN	3	5	3	11
10	BADAN KEUANGAN DAERAH	2	4	1	7
11	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	1	1	4	6
12	TUNTANG	0	5	1	6
13	DINAS PARIWISATA	2	2	1	5
14	DINAS KOPERASI UMKM PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	1	2	2	5
15	BAWEN	1	4	0	5
16	DINAS TENAGA KERJA	1	3	0	4
17	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	0	1	3	4
18	GETASAN	2	1	1	4
19	UNGERAN BARAT	0	1	3	4
20	UNGERAN TIMUR	0	3	1	4
21	SEKRETARIAT DAERAH	1	1	1	3
22	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	0	2	1	3
23	AMBARAWA	0	1	2	3

24	BANDUNGAN	0	2	1	3
25	PRINGAPUS	0	2	1	3
26	SUSUKAN	0	3	0	3
27	BANYUBIRU	0	1	1	2
28	JAMBU	0	1	1	2
29	PABELAN	0	2	0	2
30	SURUH	0	2	0	2
31	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	0	0	1	1
32	RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO	0	1	0	1
33	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	0	0	1	1
34	DINAS PERTANIAN PERIKANAN DAN PANGAN	1	0	0	1
35	BANCAK	0	1	0	1
36	SUMOWONO	0	0	1	1
37	TENGERAN	0	1	0	1
38	BADAN PENELITIAN PEMBANGUNAN DAN RISET DAERAH	0	0	0	0
39	RSUD dr. GONDO SUWARNO	0	0	0	0
40	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	0	0	0	0
41	INSPEKTORAT	0	0	0	0
42	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	0	0	0	0
43	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA	0	0	0	0
44	BERGAS	0	0	0	0
45	BRINGIN	0	0	0	0
46	KALIWUNGU	0	0	0	0
TOTAL		38	174	114	326

Tabel 2: Jumlah Aduan Masuk ke Masing-Masing Perangkat Daerah/Organisasi Penyelenggara



Gambar 15: Grafik Jumlah Aduan Masuk ke Masing-Masing Perangkat Daerah/Organisasi Penyelenggara

Berdasarkan data aduan yang masuk ke Pemerintah Kabupaten Semarang, perangkat daerah yang paling banyak menerima aduan adalah:

1. Dinas Pekerjaan Umum

Dinas Pekerjaan Umum dengan total 77 aduan, yang terbagi menjadi 11 kasus aduan melalui SP4N-LAPOR!, 42 kasus aduan melalui LaporGub!, dan 24 kasus aduan melalui Lapor Bupati.

Sepanjang tahun 2024, aduan yang masuk ke Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Semarang menunjukkan tren yang menarik ketika dianalisis berdasarkan kategori masalah dan wilayah aduan. Dari data yang tercatat, mayoritas aduan berkaitan dengan infrastruktur jalan, yang secara konsisten menjadi perhatian utama di berbagai kecamatan. Wilayah Suruh menonjol sebagai daerah dengan jumlah aduan terbanyak untuk kategori ini, disusul oleh wilayah seperti Pringapus, Tengaran, Bancak, dan Ungaran Timur. Masalah infrastruktur jalan ini mengindikasikan kebutuhan besar masyarakat terhadap perbaikan akses transportasi yang lebih baik dan memadai.



Selain itu, kategori infrastruktur jembatan/sungai juga mencatatkan jumlah aduan yang cukup signifikan, terutama di wilayah Bancak, Suruh, dan Kaliwungu. Wilayah Kaliwungu secara spesifik muncul sebagai daerah dengan perhatian khusus pada masalah ini, menunjukkan adanya tantangan terkait kondisi jembatan dan sungai yang memerlukan perhatian lebih.

Pada kategori lainnya, terdapat sejumlah aduan yang meskipun jumlahnya lebih sedikit, tetap penting untuk dicermati. Misalnya, aduan mengenai retribusi daerah yang muncul di wilayah Ungaran Barat dan Tenggara, serta isu informasi publik dari Tenggara dan Ungaran Timur. Di sisi lain, beberapa aduan spesifik juga tercatat, seperti masalah gorong-gorong di Pringapus, tata ruang di Tuntang, serta isu lingkungan hidup yang juga berasal dari wilayah Tuntang.

Sementara itu, satu aduan terkait penawaran barang/jasa dari Ungaran Timur menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat untuk transparansi dalam pengadaan atau distribusi barang dan jasa.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa infrastruktur jalan menjadi perhatian utama masyarakat di hampir semua wilayah, sementara kategori lain mencerminkan kebutuhan spesifik yang beragam sesuai dengan karakteristik wilayahnya. Fokus perbaikan pada infrastruktur jalan dan jembatan, diiringi dengan perhatian terhadap isu-isu lain yang muncul, akan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. PDAM

Peringkat kedua ditempati oleh PDAM dengan total 50 kasus aduan, terdiri dari 2 kasus aduan melalui SP4N-LAPOR!, 31 kasus aduan melalui LaporanGub!, dan 17 kasus aduan melalui Laporan Bupati.

Dari total aduan yang diterima, mayoritas merupakan "Keluhan Air PDAM," yang tersebar di berbagai wilayah Kabupaten Semarang. Wilayah Ungaran Timur tercatat sebagai daerah dengan jumlah aduan terbanyak, yaitu sebanyak 20 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan terkait layanan air di wilayah tersebut memerlukan perhatian khusus untuk memastikan kualitas dan kontinuitas pelayanan.

Wilayah Ungaran Barat menempati posisi kedua dengan jumlah aduan mencapai 11 laporan, diikuti oleh Ambarawa dengan 6 aduan, serta Tenggara dengan 5 aduan. Wilayah lainnya, seperti Susukan, Tuntang, Bancak, Getasan, dan Pringapus, masing-masing mencatatkan 1 laporan.

Dari data ini, terlihat bahwa fokus utama perbaikan perlu diarahkan ke wilayah-wilayah dengan jumlah aduan tinggi, khususnya di Ungaran Timur dan Ungaran Barat. Identifikasi lebih lanjut terkait penyebab masalah, seperti gangguan



distribusi perlu dilakukan untuk menentukan langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan PDAM di Kabupaten Semarang.

3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerima 32 aduan, dengan 2 kasus aduan melalui SP4N-LAPOR!, 7 kasus aduan melalui LapoGub!, dan 23 kasus aduan melalui Lapor Bupati.

Aduan yang masuk ke BKPSDM dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu Kepegawaian dan Pendaftaran CPNS. Dari data yang tersedia, aduan terkait Kepegawaian menjadi yang paling dominan dengan jumlah total 23 laporan. Aduan ini banyak berasal dari wilayah Ungaran Barat, yang mencatatkan jumlah aduan tertinggi untuk kategori ini.

Sementara itu, aduan terkait Pendaftaran CPNS juga cukup signifikan, dengan total 13 laporan. Ungaran Barat kembali menjadi wilayah dengan jumlah aduan terbanyak untuk kategori ini, diikuti oleh wilayah lain seperti Ungaran Timur, Bawen, dan Ambarawa.

Secara keseluruhan, Ungaran Barat menjadi wilayah dengan jumlah aduan tertinggi di kedua kategori, yang mencerminkan adanya kebutuhan perhatian khusus terhadap masalah kepegawaian dan proses pendaftaran CPNS di wilayah ini. Selain itu, wilayah seperti Pabelan, Ungaran Timur, Bawen, Ambarawa, dan Bringin juga tercatat memiliki sejumlah aduan, meskipun dalam jumlah yang lebih sedikit.

Dari analisis ini, disarankan agar BKPSDM Kabupaten Semarang memberikan prioritas pada penyelesaian aduan yang berasal dari Ungaran Barat, terutama yang terkait dengan pengelolaan kepegawaian dan proses administrasi CPNS. Hal ini penting untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat di wilayah tersebut.

4. Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan menerima total 18 kasus aduan, yang terbagi menjadi 1 kasus aduan melalui SP4N-LAPOR!, 11 kasus aduan melalui LapoGub!, dan 6 kasus aduan melalui Lapor Bupati.

Aduan yang masuk ke Dinas Perhubungan terbagi dalam beberapa kategori, dengan yang paling dominan adalah Infrastruktur Lalu Lintas. Kategori ini mencatatkan 14 laporan, yang mencakup berbagai masalah terkait kondisi jalan, fasilitas lalu lintas, dan rambu-rambu. Ambarawa menjadi wilayah dengan jumlah aduan terbanyak untuk kategori ini, mencatatkan hingga 7 laporan, yang menunjukkan adanya permasalahan yang signifikan terkait infrastruktur lalu lintas di wilayah tersebut.



Selain itu, Pabelan juga muncul sebagai wilayah dengan sejumlah aduan terkait Infrastruktur Lalu Lintas, dengan 4 laporan yang menunjukkan adanya masalah serupa di sana. Wilayah lain seperti Getasan, Tengeran, dan Ungaran Barat masing-masing mencatatkan beberapa laporan yang berhubungan dengan kondisi infrastruktur lalu lintas. Kategori Infrastruktur Jalan tercatat sebanyak 3 laporan, yang menyoroti masalah terkait aksesibilitas dan kualitas jalan, sementara kategori Lahan Parkir dan Ketertiban Umum masing-masing tercatat dengan 1 laporan.

Secara keseluruhan, tren aduan ini menunjukkan bahwa Ambarawa adalah wilayah yang paling banyak melaporkan masalah terkait infrastruktur lalu lintas, diikuti oleh Pabelan dan wilayah lain seperti Getasan dan Ungaran Barat. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur lalu lintas, terutama di wilayah-wilayah tersebut, menjadi prioritas penting untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan di Kabupaten Semarang.

5. Dinas Lingkungan Hidup

Dinas Lingkungan Hidup menerima 14 aduan, terdiri dari 1 kasus aduan melalui SP4N-LAPOR!, 6 kasus aduan melalui LaporGub!, dan 7 kasus aduan melalui Lapor Bupati.

Pada tahun 2024, tren aduan yang masuk ke Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Semarang menunjukkan perhatian yang besar dari masyarakat terhadap isu-isu lingkungan hidup. Seluruh aduan yang tercatat dalam data ini berkaitan dengan kondisi lingkungan hidup, mencakup masalah seperti kebersihan, pengelolaan sampah, polusi, dan kerusakan ekosistem. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya menjaga kelestarian lingkungan dan melaporkan masalah yang mereka hadapi, yang mencerminkan peningkatan partisipasi aktif dalam menjaga lingkungan sekitar.

Dari segi distribusi wilayah, beberapa kecamatan mencatatkan jumlah aduan yang lebih banyak dibandingkan yang lain. Ungaran Timur dan Pabelan menjadi dua wilayah dengan jumlah aduan terbanyak. Hal ini menandakan bahwa kedua wilayah tersebut mungkin menghadapi tantangan lingkungan yang lebih besar, baik dalam pengelolaan sampah, polusi, atau permasalahan lingkungan lainnya yang perlu segera ditangani.

Selain itu, Bergas dan Bringin juga muncul dengan beberapa aduan terkait lingkungan hidup, menunjukkan adanya perhatian serupa dari masyarakat di wilayah tersebut. Sementara itu, kecamatan-kecamatan lain seperti Sumowono, Pringapus, Tengeran, Bandungan, dan Suruh meskipun memiliki jumlah aduan yang lebih sedikit, tetap menunjukkan bahwa masalah lingkungan hidup tidak hanya terkonsentrasi di beberapa daerah saja, tetapi tersebar di seluruh Kabupaten

Semarang.

Secara keseluruhan, tren ini menunjukkan bahwa isu lingkungan hidup menjadi salah satu prioritas utama masyarakat di Kabupaten Semarang pada tahun 2024. Dengan meningkatnya jumlah aduan, terdapat kebutuhan yang mendesak bagi pemerintah daerah untuk melakukan langkah-langkah strategis dalam meningkatkan pengelolaan lingkungan, mengurangi polusi, serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan dan kelestarian alam. Perhatian khusus perlu diberikan kepada wilayah yang mencatatkan aduan terbanyak, untuk memastikan bahwa solusi yang tepat dapat diterapkan di daerah-daerah tersebut.

Perangkat daerah lainnya yang menerima jumlah aduan lebih sedikit antara lain Satpol PP & Damkar dengan 11 kasus aduan, Dinas Sosial dengan 11 kasus aduan, Dinas Kesehatan dengan 11 kasus aduan, serta Badan Keuangan Daerah dengan 7 aduan. Secara keseluruhan, Dinas Pekerjaan Umum mencatat jumlah aduan terbanyak, diikuti oleh PDAM, dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

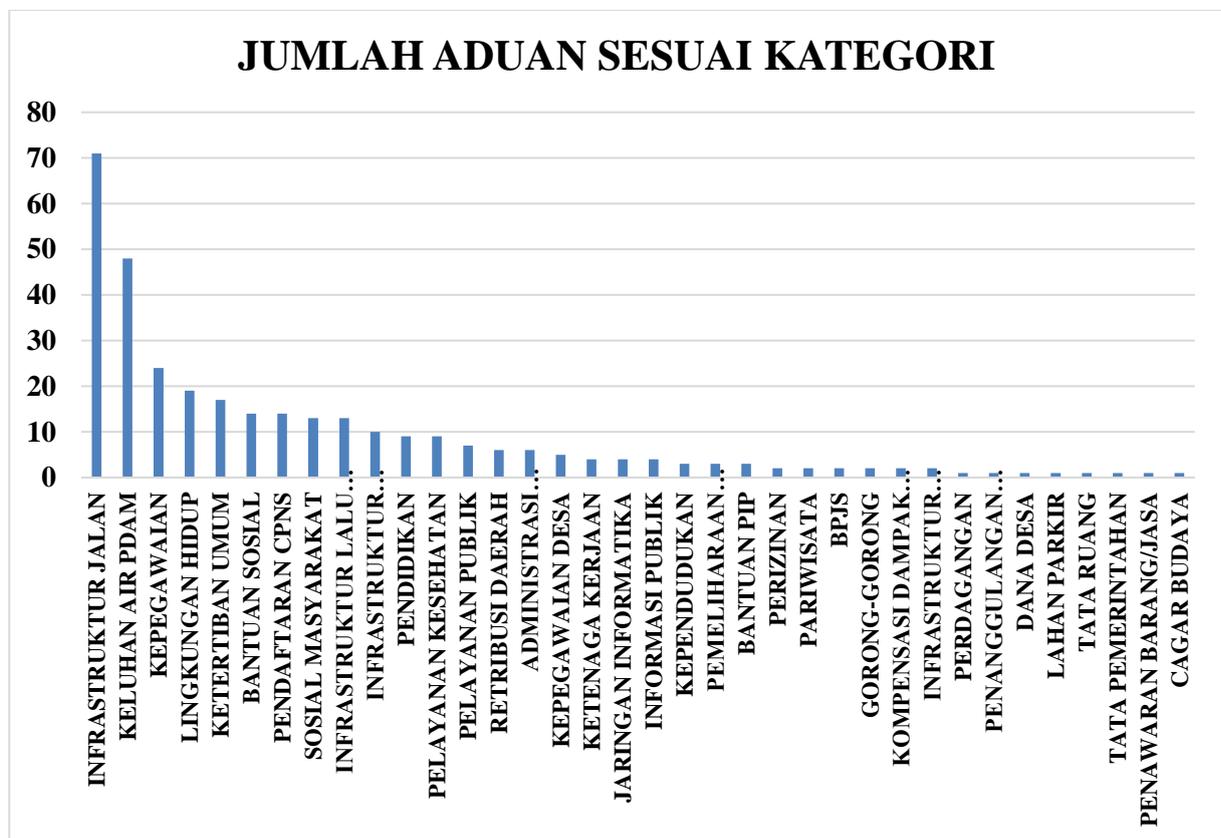
D. Jumlah Aduan Menurut Kategori Aduan

Berikut adalah data rekapitulasi pengaduan masyarakat yang diterima melalui tiga platform utama, yaitu SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati. Data ini mencakup jumlah aduan yang dikelompokkan berdasarkan kategori untuk memberikan gambaran tentang isu-isu yang paling banyak diadakan serta distribusi pengaduan pada masing-masing platform. Tabel berikut menyajikan detailnya:

No.	KATEGORI	JUMLAH ADUAN			
		SP4N-LAPOR!	LaporGub!	Lapor Bupati	TOTAL
1	INFRASTRUKTUR JALAN	8	43	20	71
2	KELUHAN AIR PDAM	2	31	15	48
3	KEPEGAWAIAN	2	9	13	24
4	LINGKUNGAN HIDUP	3	8	8	19
5	KETERTIBAN UMUM	1	12	4	17
6	BANTUAN SOSIAL	4	10	0	14
7	PENDAFTARAN CPNS	1	0	13	14
8	SOSIAL MASYARAKAT	0	5	8	13
9	INFRASTRUKTUR LALU LINTAS	1	8	4	13
10	INFRASTRUKTUR JEMBATAN/SUNGAI	3	2	5	10
11	PENDIDIKAN	2	6	1	9
12	PELAYANAN KESEHATAN	2	4	3	9
13	PELAYANAN PUBLIK	0	3	4	7
14	RETRIBUSI DAERAH	0	4	2	6
15	ADMINISTRASI PERTANAHAN	1	5	0	6
16	KEPEGAWAIAN DESA	1	1	3	5
17	KETENAGA KERJAAN	1	3	0	4
18	JARINGAN INFORMATIKA	0	1	3	4
19	INFORMASI PUBLIK	2	1	1	4
20	KEPENDUDUKAN	0	3	0	3
21	PEMELIHARAAN FASILITAS UMUM	1	1	1	3

22	BANTUAN PIP	0	3	0	3
23	PERIZINAN	0	1	1	2
24	PARIWISATA	1	1	0	2
25	BPJS	0	2	0	2
26	GORONG-GORONG	0	2	0	2
27	KOMPENSASI DAMPAK PEMBANGUNAN	1	1	0	2
28	INFRASTRUKTUR PERTANIAN	1	1	0	2
29	PERDAGANGAN	0	0	1	1
30	PENANGGULANGAN BENCANA	0	0	1	1
31	DANA DESA	0	1	0	1
32	LAHAN PARKIR	0	1	0	1
33	TATA RUANG	0	1	0	1
34	TATA PEMERINTAHAN	0	0	1	1
35	PENAWARAN BARANG/JASA	0	0	1	1
36	CAGAR BUDAYA	0	0	1	1
	TOTAL	38	174	114	326

Tabel 3: Jumlah Aduan Masuk Jumlah Aduan Masuk Sesuai Kategori



Gambar 16: Grafik Jumlah Aduan Masuk Sesuai Kategori

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan dari tiga platform pelaporan, yaitu SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati, telah diterima sebanyak 326 kasus aduan. Dari total tersebut, platform LaporGub! menjadi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, dengan kontribusi 53,37% atau sebanyak 174 kasus aduan. Platform Lapor Bupati menyusul dengan 114 kasus aduan (34,97%), sementara SP4N-LAPOR! mencatatkan jumlah aduan paling sedikit, yaitu 38 kasus aduan (11,66%).

1. Kategori Aduan Utama

Pengaduan masyarakat paling dominan berada pada kategori infrastruktur jalan dengan jumlah total 71 kasus aduan (21,78%). Aduan ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan kondisi jalan yang berpengaruh langsung pada aktivitas sehari-hari. Disusul oleh keluhan terkait air PDAM, yang mencapai 48 kasus aduan (14,72%), serta isu kepegawaian sebanyak 24 kasus aduan (7,36%).

2. Aduan dengan Intensitas Rendah

Beberapa kategori dengan jumlah aduan rendah (≤ 5 aduan) antara lain kepegawaian desa, ketenagakerjaan, jaringan informatika, dan informasi publik. Meskipun jumlahnya kecil, kategori ini tetap perlu mendapat perhatian untuk memastikan pelayanan publik merata dan inklusif.

3. Analisis Pola Aduan Berdasarkan Platform

Mayoritas aduan kategori besar, seperti infrastruktur jalan dan air PDAM, lebih banyak dilaporkan melalui platform LaporGub!, yang menunjukkan popularitas dan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Sebaliknya, platform SP4N-LAPOR! mencatatkan jumlah laporan yang lebih sedikit di hampir semua kategori, sehingga diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan sosialisasi dan penggunaannya.

Berdasarkan analisis data, terdapat beberapa kategori aduan yang perlu mendapatkan perhatian khusus yaitu:

1. Infrastruktur Jalan merupakan kategori dengan jumlah pengaduan tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi jalan menjadi perhatian utama masyarakat, sehingga evaluasi terhadap kerusakan atau kebutuhan perbaikan jalan perlu segera dilakukan. Percepatan penanganan juga penting untuk memastikan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat.
2. Keluhan terkait Air PDAM menempati posisi kedua dalam jumlah pengaduan. Masalah ini kemungkinan berkaitan dengan ketersediaan, kualitas, atau distribusi air bersih. Oleh karena itu, perlu ditinjau lebih lanjut agar layanan air bersih dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.
3. Pada kategori Kepegawaian, pengaduan yang muncul dapat mencerminkan isu terkait pengelolaan sumber daya manusia, baik pada aspek administratif maupun kebijakan. Perlu langkah proaktif untuk menyelesaikan permasalahan ini secara tepat.
4. Kategori Lingkungan Hidup juga cukup banyak dilaporkan, menunjukkan adanya keprihatinan masyarakat terhadap isu-isu seperti pengelolaan sampah, pencemaran, atau pelestarian lingkungan. Penanganan masalah ini penting untuk menjaga

kualitas hidup dan keberlanjutan lingkungan di wilayah terkait.

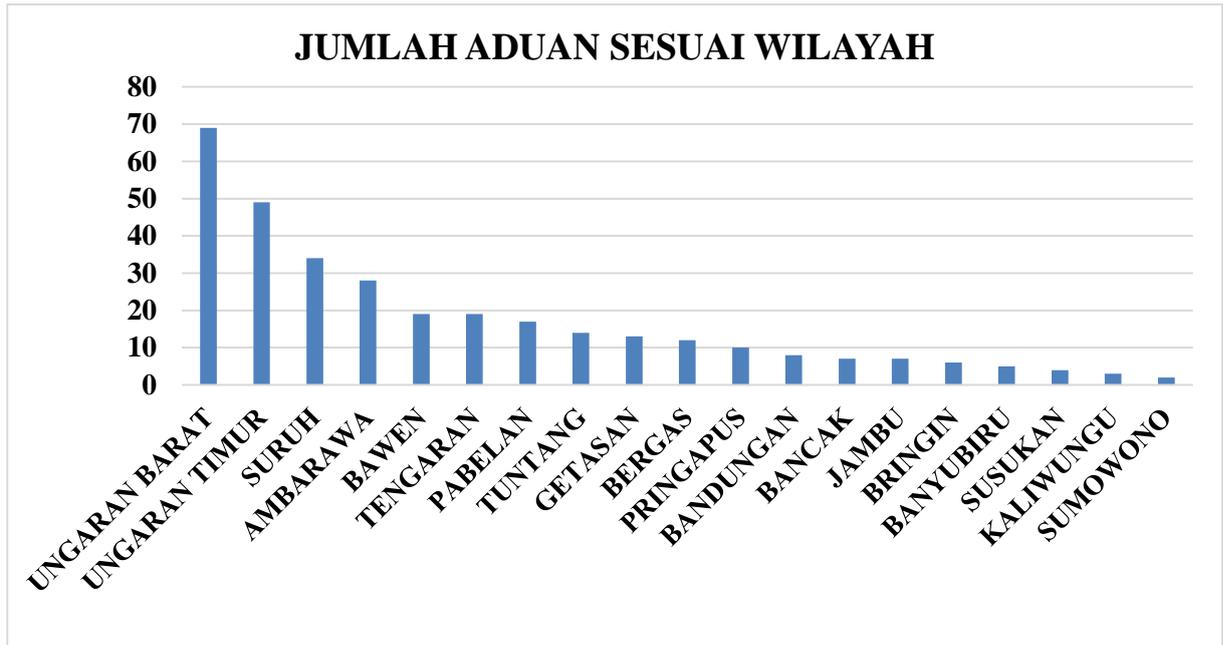
Untuk kategori lain seperti Ketertiban Umum, Bantuan Sosial, dan Infrastruktur Lalu Lintas, meskipun jumlah pengaduannya lebih sedikit, tetap menjadi aspek penting yang memengaruhi kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perhatian pada penyelesaian isu-isu di kategori ini juga tidak boleh diabaikan. Dengan memperhatikan kategori-kategori pengaduan ini, diharapkan langkah-langkah perbaikan dapat dilakukan secara terarah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

E. Jumlah Aduan Menurut Wilayah Kejadian

Berikut adalah data rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan wilayah kejadian untuk periode tahun 2024. Data ini memberikan gambaran mengenai distribusi jumlah aduan di berbagai wilayah Kabupaten Semarang. Tabel berikut menyajikan detail jumlah aduan untuk setiap wilayah:

KODE REFERENSI	WILAYAH	JUMLAH ADUAN			
		SP4N-LAPOR!	LaporGub!	Lapor Bupati	TOTAL
33.22.18	UNGARAN BARAT	9	18	42	69
33.22.19	UNGARAN TIMUR	3	29	17	49
33.22.04	SURUH	8	14	12	34
33.22.10	AMBARAWA	1	21	6	28
33.22.11	BAWEN	3	12	4	19
33.22.02	TENGARAN	2	14	3	19
33.22.05	PABELAN	0	8	9	17
33.22.06	TUNTANG	1	12	1	14
33.22.01	GETASAN	4	7	2	13
33.22.13	BERGAS	1	8	3	12
33.22.15	PRINGAPUS	0	8	2	10
33.22.20	BANDUNGAN	0	6	2	8
33.22.16	BANCAK	2	4	1	7
33.22.08	JAMBU	1	4	2	7
33.22.12	BRINGIN	1	1	4	6
33.22.07	BANYUBIRU	1	3	1	5
33.22.03	SUSUKAN	0	4	0	4
33.22.17	KALIWUNGU	1	0	2	3
33.22.09	SUMOWONO	0	1	1	2
TOTAL		38	174	114	326

Tabel 4: Jumlah Aduan Masuk Jumlah Aduan Masuk Sesuai Wilayah



Gambar 17: Grafik Jumlah Aduan Masuk Sesuai Wilayah

Berdasarkan data pengaduan yang diterima melalui berbagai platform, terdapat total 326 kasus pengaduan yang tersebar di berbagai wilayah di Kabupaten Semarang. Berikut adalah analisis per wilayah kejadian:

1. Ungaran Barat (69 kasus aduan)

Wilayah ini mencatat jumlah pengaduan tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Ungaran Barat aktif dalam melaporkan berbagai permasalahan, terutama melalui platform Lapor Bupati yang mendominasi laporan dari wilayah ini.

2. Ungaran Timur (49 kasus aduan):

Ungaran Timur menempati posisi kedua. Pengaduan dari wilayah ini lebih banyak dilaporkan melalui LaporGub!, yang mengindikasikan adanya perhatian terhadap isu-isu di tingkat provinsi.

3. Suruh (34 aduan):

Wilayah Suruh menempati peringkat ketiga dengan jumlah aduan yang merata di semua platform. Hal ini mencerminkan partisipasi masyarakat yang cukup konsisten. Perlu dicatat bahwa pengaduan di wilayah Suruh didominasi oleh laporan terkait kondisi infrastruktur jalan Salatiga-Dadayayam. Aduan tersebut merupakan kewenangan Dinas Pekerjaan Umum (DPU) dan telah dikoordinasikan untuk penanganan lebih lanjut. Namun, dimungkinkan bahwa pengaduan masuk berulang dengan objek yang sama karena tindak lanjut yang diharapkan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi. Saat ini, DPU sudah memulai proyek perbaikan di ruas jalan tersebut untuk menjawab keluhan masyarakat.

4. Wilayah dengan Aduan Sedang

Wilayah seperti Ambarawa (28 aduan), Bawen (19 aduan), dan Tengaran (19 aduan) mencatat jumlah aduan yang moderat. Aduan dari wilayah-wilayah ini juga menunjukkan distribusi yang beragam di semua platform, dengan fokus isu yang perlu didalami lebih lanjut.

5. Wilayah dengan Aduan Rendah

Wilayah seperti Sumowono (2 kasus aduan), Kaliwungu (3 kasus aduan), dan Susukan (4 aduan) mencatat jumlah pengaduan yang rendah. Perlu ditinjau apakah rendahnya aduan ini disebabkan oleh keterbatasan akses masyarakat untuk melaporkan atau karena permasalahan yang lebih sedikit di wilayah ini.

Dari deskripsi diatas, keterlibatan wilayah Ungaran Barat dan Ungaran Timur sebagai pusat aktivitas administratif dan ekonomi menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi dalam menyampaikan pengaduan. Wilayah-wilayah dengan aduan rendah mungkin memerlukan peningkatan sosialisasi terkait mekanisme pelaporan untuk memastikan semua masyarakat memiliki akses yang sama dalam menyampaikan keluhan. Analisis ini menunjukkan bahwa distribusi pengaduan bervariasi berdasarkan wilayah. Wilayah dengan jumlah pengaduan tinggi membutuhkan perhatian lebih dalam penanganan isu-isu yang sering dilaporkan, sedangkan wilayah dengan pengaduan rendah memerlukan pendekatan khusus untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.

F. Objek yang Paling Sering Diadukan

Berdasarkan data yang diterima, aduan terkait infrastruktur jalan di Kabupaten Semarang tersebar di berbagai kecamatan dengan tingkat aduan yang berbeda-beda. Aduan tertinggi tercatat di Kecamatan Suruh, khususnya pada ruas jalan Dadapayam-Salatiga, yang mendapatkan perhatian lebih besar dibandingkan wilayah lain. Kecamatan Suruh mencatat 26 kasus aduan, menjadikannya wilayah dengan keluhan terbanyak terkait infrastruktur jalan.

1. Infrastruktur Jalan

Berdasarkan data kasus aduan yang diterima, kasus aduan mengenai infrastruktur jalan menjadi salah satu perhatian utama masyarakat, menempati urutan kedua terbanyak di antara jenis aduan lainnya. Dari analisis lebih lanjut, diketahui bahwa wilayah dengan jumlah aduan tertinggi adalah Kecamatan Suruh, khususnya pada ruas jalan Dadapayam-Salatiga, dengan total 26 kasus aduan. Hal ini mengindikasikan adanya kerusakan atau masalah signifikan pada ruas jalan tersebut, yang berpotensi mengganggu mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi di wilayah tersebut. Aduan terkait infrastruktur jalan lain tersebar di wilayah Pabelan yang mencatat 7 kasus aduan, diikuti oleh beberapa wilayah lainnya seperti Jambu, Pringapus, Tuntang, dan Ungaran Timur dengan masing-masing 4 kasus aduan. Sementara itu, wilayah seperti Ambarawa, Bawen, Bergas, Tengaran, dan Ungaran



Barat mencatat masing-masing 3 kasus aduan. Wilayah Bancak, Getasan, dan Susukan memiliki jumlah aduan sebanyak 2 kasus aduan, sedangkan Bandungan berada di posisi terakhir dengan hanya 1 kasus aduan.

Dari distribusi data ini, terlihat bahwa masalah infrastruktur jalan lebih terkonsentrasi di Kecamatan Suruh, menunjukkan bahwa banyak permohonan perbaikan dan pemeliharaan jalan di wilayah ini. Ruas jalan Dadapayam-Salatiga mungkin mengalami kerusakan sehingga membutuhkan tindakan segera.

2. Keluhan Aliran Air PDAM

Keluhan terkait aliran air PDAM menempati urutan kedua terbanyak di antara jenis aduan lainnya. Dari hasil analisis, diketahui bahwa wilayah Ungaran Timur menjadi daerah dengan jumlah aduan tertinggi, mencapai 21 kasus aduan. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan serius terkait distribusi air PDAM di wilayah tersebut, yang kemungkinan disebabkan oleh faktor seperti tingginya kepadatan penduduk, kondisi infrastruktur, atau kebutuhan masyarakat yang sangat bergantung pada layanan PDAM.

Di urutan berikutnya, wilayah Ungaran Barat mencatat 11 kasus aduan, yang menunjukkan tingkat keluhan cukup signifikan meskipun masih lebih rendah dibandingkan Ungaran Timur. Selanjutnya, wilayah Ambarawa berada di posisi ketiga dengan 6 kasus aduan, diikuti oleh Tenganan dengan 5 kasus aduan. Sementara itu, wilayah seperti Bancak, Getasan, Pringapus, Susukan, dan Tuntang hanya mencatat masing-masing 1 kasus aduan, yang menunjukkan tingkat keluhan relatif rendah. Meskipun demikian, perlu dipastikan bahwa layanan air PDAM di wilayah-wilayah ini tetap optimal untuk mencegah peningkatan aduan di masa mendatang.

Dari analisis ini, terlihat konsentrasi permasalahan lebih dominan di wilayah perkotaan seperti Ungaran Timur dan Ungaran Barat. Oleh karena itu, disarankan agar dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem distribusi air PDAM di wilayah-wilayah ini, termasuk peningkatan kapasitas infrastruktur dan manajemen layanan untuk memastikan ketersediaan air yang memadai bagi masyarakat.

3. Kepegawaian

Berdasarkan data yang dihimpun, aduan terkait kepegawaian, khususnya mengenai pertanyaan-pertanyaan terkait kesejahteraan pegawai, menempati urutan kedua terbanyak dalam kategori aduan. Dari analisis lebih lanjut, wilayah Ungaran Barat menjadi daerah dengan jumlah aduan tertinggi, yakni sebanyak 15 kasus aduan. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh keberadaan pusat perkantoran pemerintahan di wilayah tersebut, yang menjadi tempat berkumpulnya banyak pegawai, sehingga isu kesejahteraan pegawai lebih sering muncul dan disampaikan.



Wilayah Getasan dan Pabelan masing-masing mencatat 3 kasus aduan, menunjukkan tingkat perhatian masyarakat atau pegawai yang sedang terhadap isu ini. Sementara itu, wilayah Ambarawa, Bringin, dan Ungaran Timur masing-masing hanya mencatat 1 kasus aduan, menunjukkan bahwa isu kesejahteraan pegawai di wilayah-wilayah ini tidak terlalu menonjol atau cenderung minim laporan.

Tingginya konsentrasi aduan di Ungaran Barat mengindikasikan perlunya perhatian lebih terhadap aspek kesejahteraan pegawai di wilayah ini. Beberapa poin yang mungkin menjadi sorotan termasuk tunjangan, jaminan kesehatan, fasilitas kerja, dan program peningkatan kualitas hidup pegawai. Penting untuk melakukan pendalaman terkait jenis pertanyaan atau isu yang sering muncul, sehingga kebijakan yang diambil dapat lebih tepat sasaran.

Wilayah lain yang mencatat aduan lebih rendah tetap memerlukan pengawasan, karena potensi permasalahan dapat muncul jika tidak diantisipasi sejak dini. Melalui dialog langsung dengan pegawai dan penguatan saluran komunikasi internal, pertanyaan-pertanyaan terkait kesejahteraan pegawai dapat ditangani dengan lebih responsif dan transparan.

4. Lingkungan Hidup

Berdasarkan data yang dihimpun, aduan yang menempati urutan keempat menunjukkan pola distribusi yang relatif merata di berbagai wilayah. Enam wilayah mencatat jumlah aduan yang sama, yaitu masing-masing 2 kasus aduan. Wilayah-wilayah tersebut adalah Bawen, Bergas, Bringin, Getasan, Pabelan, dan Ungaran Timur. Sementara itu, tujuh wilayah lainnya mencatat masing-masing 1 kasus aduan, yaitu Bandungan, Pringapus, Sumowono, Suruh, Tenganan, Tuntang, dan Ungaran Barat.

Secara umum, distribusi aduan ini tidak menunjukkan dominasi dari satu wilayah tertentu. Namun, penting untuk mencatat bahwa beberapa wilayah, seperti Ungaran Timur dan Ungaran Barat, memiliki aduan yang berkaitan dengan pencemaran limbah industri. Hal ini mengindikasikan adanya dampak aktivitas industri yang meresahkan masyarakat di kedua wilayah tersebut.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Pada tahun 2024, sistem pengelolaan pengaduan mencatatkan total 326 kasus aduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati. Dari total tersebut, sebanyak 322 kasus aduan telah berhasil ditindaklanjuti, dengan rincian 38 aduan melalui SP4N-LAPOR!, 174 kasus aduan melalui LaporGub!, dan 110 kasus aduan melalui Lapor Bupati.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2024 menunjukkan kinerja yang signifikan dengan berbagai pencapaian dan tantangan. Berdasarkan analisis, saluran pengaduan LaporGub! menjadi kanal yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dengan total 174 kasus aduan, diikuti oleh Lapor Bupati dengan 114 kasus aduan, dan SP4N-LAPOR! dengan 38 kasus aduan. Tingginya penggunaan LaporGub! disebabkan oleh kemudahan akses, kesederhanaan penggunaan, serta kedekatan sistem ini dengan masyarakat.

Hampir semua aduan yang diterima telah ditindaklanjuti sesuai prosedur. Namun, terdapat 4 kasus aduan yang belum tertindaklanjuti. Semua aduan yang belum ditindaklanjuti berasal dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, yang tidak pernah memberikan jawaban atau laporan tindak lanjut atas aduan yang telah disampaikan. Meskipun tim admin pengaduan secara rutin menanyakan progres tindak lanjut, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tidak pernah melaporkan hasil tindak lanjut tersebut.

Secara keseluruhan, laporan pengelolaan pengaduan tahun 2024 menunjukkan kinerja yang baik dalam hal tindak lanjut aduan, dengan tingkat penyelesaian yang tinggi (99,4%). Namun, adanya kekurangan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang tidak memberikan respons atau laporan tindak lanjut perlu menjadi perhatian serius, agar semua aduan dapat diselesaikan dengan tuntas dan sesuai harapan masyarakat.

Kategori aduan yang paling sering dilaporkan masyarakat adalah infrastruktur jalan, aliran air PDAM, kepegawaian, dan lingkungan hidup. Aduan terkait infrastruktur jalan mencerminkan perhatian besar masyarakat terhadap perbaikan jalan yang belum tuntas. Keluhan tentang aliran air PDAM, sebagai kebutuhan dasar, juga menjadi isu yang sensitif. Sementara itu, aduan kepegawaian sebagian besar berupa pertanyaan tentang kebijakan pemerintah daerah, yang menunjukkan bahwa kanal pengaduan juga dimanfaatkan oleh pegawai daerah untuk mendapatkan informasi. Masalah lingkungan hidup banyak dilaporkan karena dampaknya yang langsung dirasakan masyarakat, baik dari segi kenyamanan, kesehatan, maupun kehidupan sehari-hari.

Efektivitas tindak lanjut aduan terlihat dari kinerja perangkat daerah seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinas Sosial, yang secara aktif menindaklanjuti laporan melalui tindakan langsung di lapangan atau memasukkan laporan

tersebut dalam rencana perbaikan. Dinas Lingkungan Hidup secara khusus menonjol dengan tindak lanjut yang cepat dan langsung di lapangan. Sebaliknya, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa perlu mendapatkan perhatian khusus karena belum memberikan tanggapan atas aduan yang diterima.

Untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan di masa mendatang, disarankan adanya pelatihan bagi admin pengaduan, penguatan sistem pengawasan, dan optimalisasi koordinasi antarinstansi. Evaluasi berkala sangat diperlukan untuk memastikan semua perangkat daerah memberikan tanggapan yang responsif terhadap aduan masyarakat. Selain itu, pengembangan sistem pengaduan yang lebih memadai diperlukan untuk memungkinkan pengelolaan data secara cepat dan akurat. Dengan sistem yang lebih baik, permasalahan masyarakat dapat terpetakan dengan jelas, sehingga pemerintah dapat menentukan langkah prioritas yang lebih efektif.

Keberhasilan pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2024 tidak lepas dari peran dan komitmen pimpinan perangkat daerah dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Namun, untuk meningkatkan kepercayaan publik, kolaborasi yang lebih baik antarperangkat daerah harus terus didorong. Dengan evaluasi yang berkesinambungan, penguatan sistem pengaduan, dan komitmen yang lebih solid, kualitas pengelolaan pengaduan di Kabupaten Semarang dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

B. REKOMENDASI

Berikut adalah rekomendasi untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Semarang pada tahun 2024:

1. Penguatan Kapasitas Pengelola Pengaduan
 - Menyelenggarakan pelatihan berkala bagi admin pengaduan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menangani aduan dengan profesional dan sesuai dengan SOP.
 - Memberikan panduan teknis yang jelas terkait mekanisme tindak lanjut aduan, terutama bagi perangkat daerah yang memiliki kinerja kurang optimal.
2. Optimalisasi Sistem Pengaduan
 - Mengembangkan sistem pengaduan berbasis teknologi yang lebih intuitif, mudah diakses oleh masyarakat, dan terintegrasi antar-kanal pengaduan.
 - Menambahkan fitur rekap data statistik pada sistem pengaduan agar data statistik aduan yang masuk dapat diolah dengan baik
3. Peningkatan Koordinasi Antar-OPD

Memperkuat koordinasi antar-OPD untuk memastikan setiap aduan yang diterima segera ditindaklanjuti sesuai wewenang masing-masing perangkat daerah.
4. Pemanfaatan Data Aduan

- 
- Menganalisis data pengaduan secara berkala untuk mengidentifikasi tren dan pola masalah yang sering diadukan.
 - Menggunakan hasil analisis sebagai rekomendasi pimpinan dalam menentukan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, diharapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

PENUTUP

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2024 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang. Laporan ini merupakan wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat.

Kami menyadari bahwa masih terdapat berbagai tantangan yang harus diatasi, namun dengan sinergi yang kuat antara seluruh perangkat daerah, partisipasi aktif masyarakat, serta dukungan dari berbagai pihak, kami optimis dapat terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Semarang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses pengelolaan pengaduan ini, mulai dari masyarakat yang memberikan masukan, Perangkat Daerah yang menangani pengaduan, hingga seluruh pemangku kepentingan yang turut mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih baik.

Akhirnya, kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan untuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masa mendatang. Semoga upaya bersama ini memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan Kabupaten Semarang yang lebih maju dan berdaya saing.

Ungaran, 23 Januari 2025

**Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika
Kabupaten Semarang**



PETRUS TRIYONO, S.Sos., M.Si.

NIP. 197204231992031005