

**# bangga
melayani
bangsa**



DHARMOTTAMA SATYA PRAJA

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK 2025

KABUPATEN SEMARANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami kanjatkan 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 2025 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 2025, 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, 13 Maret 2026

**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Semarang**



PETRUS TRIYONO, S.Sos., M.Si.
NIP. 19720423 199203 1 005

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.....	29
11. November.....	30
12. Desember.....	31
C. Jumlah Aduan Menurut Perangkat Daerah/Organisasi Penyelenggara.....	32
D. Jumlah Aduan Menurut Kategori Aduan.....	42
E. Jumlah Aduan Menurut Wilayah Kejadian.....	46
F. Objek yang Paling Sering Diadukan.....	48
BAB IV PENUTUP.....	51
A. KESIMPULAN.....	51



B. REKOMENDASI 52



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

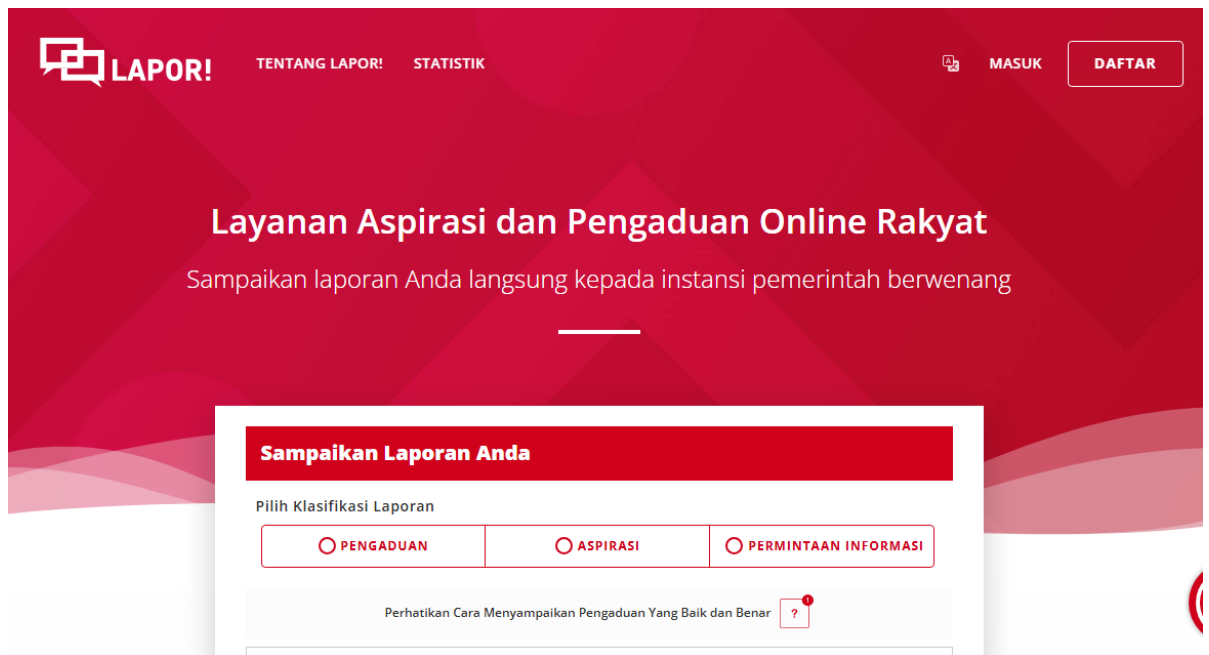
Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Semarang telah melakukan perbaikan pelayanan publik demi terwujudnya pelayanan publik yang baik. Selaras dengan yang diamatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 36 dan pasal 37 serta Peraturan 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 Bapak Bupati dan Ibu 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 Ibu 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 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 3: 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 rekapitan 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;

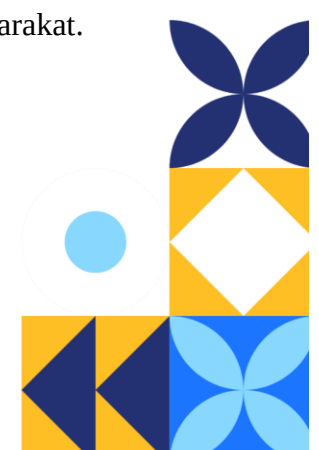
5. Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2024 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Semarang

C. Maksud

Maksud dari laporan ini adalah untuk menganalisis gambaran aduan masyarakat yang masuk melalui kanal-kanal pengaduan resmi Pemerintah Kabupaten Semarang sepanjang tahun 2025. 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 2025 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 2025 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 2025, 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

Pelayanan publik merupakan konsep fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan 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 meliputi institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar pelayanan tersebut merupakan bentuk komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam rangka mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah mewajibkan penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik yang bersifat nasional. Sistem informasi pelayanan publik memuat seluruh informasi terkait pelayanan yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan pemerintahan. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola sistem informasi, baik berbasis elektronik maupun non-elektronik, yang sekurang-kurangnya mencakup profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta penilaian kinerja.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan publik, karena berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan masukan atas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan informasi pelayanan publik, termasuk mekanisme pengaduan, secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan publik terhadap pemerintah.

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



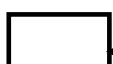
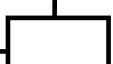
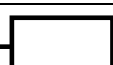
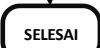
pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Pengaduan dapat disampaikan oleh masyarakat secara langsung maupun melalui media sosial. Setelah penyampaian pengaduan, perlu adanya suatu penanganan terkait pengaduan yang ada. Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden 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)						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.						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.						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									

Standar Operasional Prosedur Kanal Pengaduan LapoGub!

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/						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 LapoGub!	
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/sanggahan						Internet		Adanya respon / sanggahan	
8	Laporan selesai								Laporan Selesai	

Standar Operasional Prosedur Kanal Pengaduan Lapor 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	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> R3C5[] R3C5 --> R4C6{ } R4C6 --> R4C5[] R4C5 --> R5C6[] R5C6 --> R6C5[] R6C5 --> R7C4{ } R7C4 --> SELESAI([SELESAI]) </pre>				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 Lapor 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 Lapor 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 publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
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.

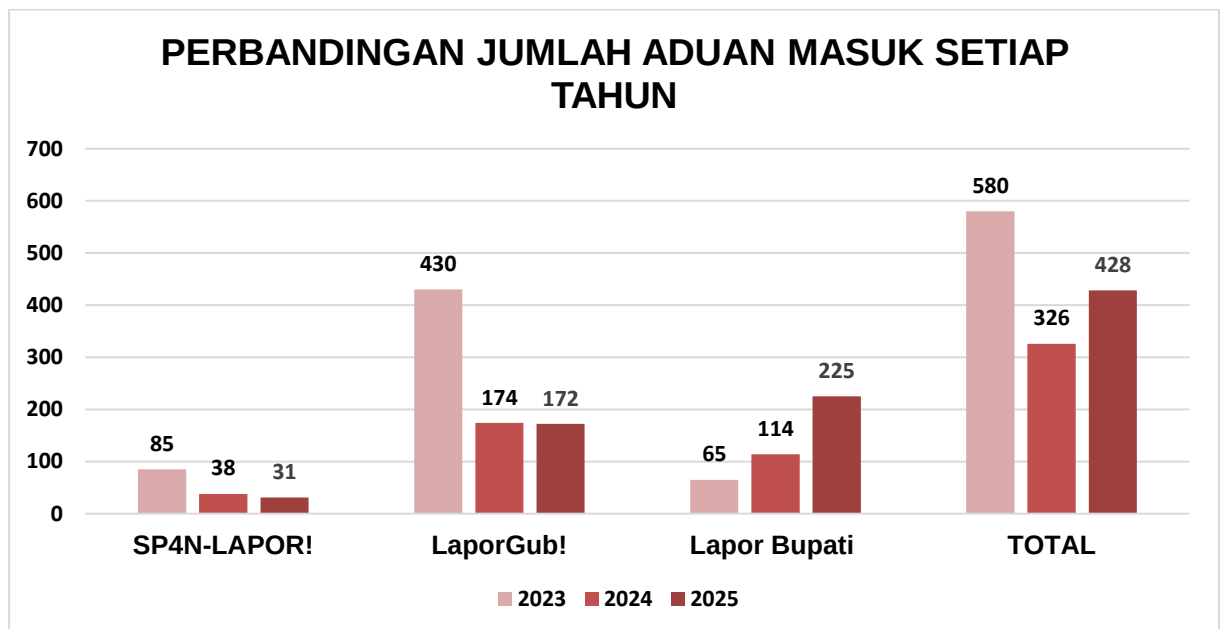
BAB III PEMBAHASAN

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
2025	31	172	225	428

Tabel 1: Perbandingan Jumlah Aduan Tahun 2023 sampai 2025



Gambar 1: Grafik Perbandingan Jumlah Aduan Tahun 2023 sampai 2025

Berdasarkan data jumlah aduan masyarakat Tahun 2023–2025, terlihat adanya fluktuasi jumlah aduan dengan kecenderungan pergeseran kanal pelaporan. Total aduan menurun dari **580 aduan pada 2023** menjadi **326 aduan pada 2024**, kemudian meningkat kembali menjadi **428 aduan pada 2025**. Peningkatan pada 2025 terutama didorong oleh kenaikan signifikan pada kanal **Lapor Bupati**, yang menunjukkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kanal pengaduan kabupaten semarang. Peningkatan jumlah aduan pada kanal **Lapor Bupati** juga dipengaruhi oleh diakomodirnya aduan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial pimpinan daerah pada Tahun 2025, sehingga aduan tersebut tercatat dan ditindaklanjuti sebagai bagian dari kanal pengaduan resmi Pemerintah Kabupaten Semarang.

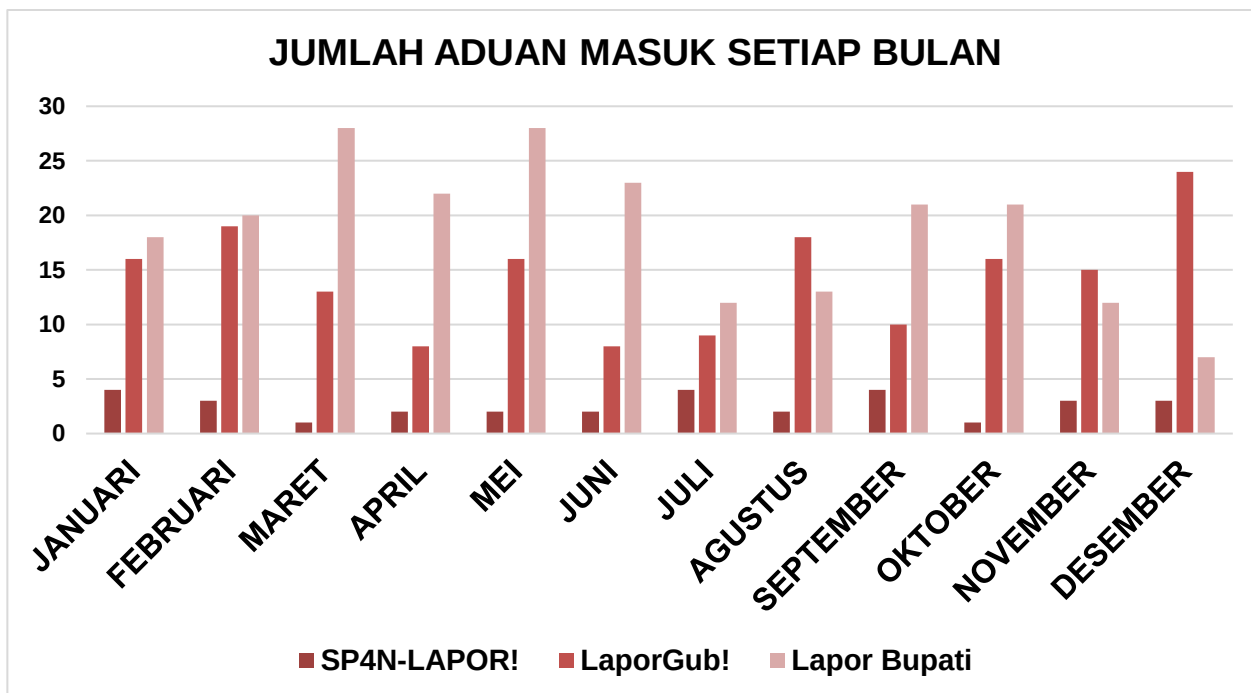
Sementara itu, kanal **SP4N-LAPOR!** menunjukkan tren penurunan jumlah aduan secara konsisten dari tahun ke tahun. Adapun kanal **LaporGub!** mengalami penurunan signifikan pada Tahun 2024 dan relatif stagnan pada Tahun 2025, yang menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat melalui kanal tersebut cenderung stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa kanal pengaduan yang dikelola pemerintah kabupaten semarang semakin menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

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 2025. 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	4	16	18	38
FEBRUARI	3	19	20	42
MARET	1	13	28	42
APRIL	2	8	22	32
MEI	2	16	28	46
JUNI	2	8	23	33
JULI	4	9	12	25
AGUSTUS	2	18	13	33
SEPTEMBER	4	10	21	35
OKTOBER	1	16	21	38
NOVEMBER	3	15	12	30
DESEMBER	3	24	7	34
TOTAL	31	172	225	428

Tabel 2: Jumlah Aduan Masuk Setiap Bulan di Tahun 2025



Gambar 2: Grafik Jumlah Aduan Masuk Setiap Bulan di Tahun 2025

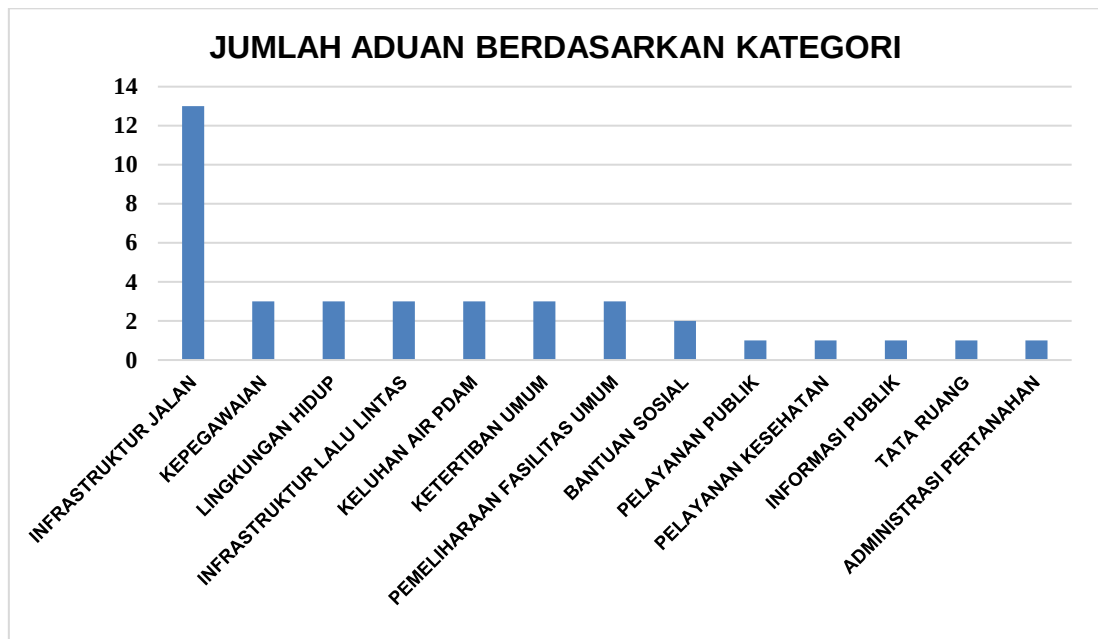
Fluktuasi jumlah aduan masuk sepanjang Tahun 2025 menunjukkan pola yang relatif stabil dengan variasi bulanan yang wajar. Pada awal tahun (Januari–Maret), jumlah aduan cenderung meningkat dan berada di atas rata-rata bulanan, yang mengindikasikan tingginya partisipasi masyarakat setelah pergantian tahun anggaran.

Jumlah aduan **tertinggi** terjadi pada **bulan Mei (46 kasus aduan)**, sedangkan **terendah** pada **bulan Juli (25 kasus aduan)**. Pola ini menunjukkan adanya fluktuasi bulanan, namun tidak terdapat lonjakan ekstrem yang bersifat anomali.

Secara kontribusi kanal, **Lapor Bupati** mendominasi dengan **52,6%** dari total aduan (225 kasus aduan), diikuti **LaporGub!** sebesar **40,2%** (172 kasus aduan), dan **SP4N-LAPOR!** sebesar **7,2%** (31 kasus aduan). Dominasi Lapor Bupati konsisten hampir di seluruh bulan, dengan puncak pada Maret dan Mei.

Secara tren, aduan cenderung **meningkat pada awal hingga pertengahan tahun**, kemudian **menurun pada bulan Juli**, dan kembali **stabil hingga akhir tahun**. Hal ini menunjukkan bahwa beban pengelolaan aduan relatif merata sepanjang tahun dengan konsentrasi lebih tinggi pada semester pertama.

1. Januari



Gambar 3: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Januari

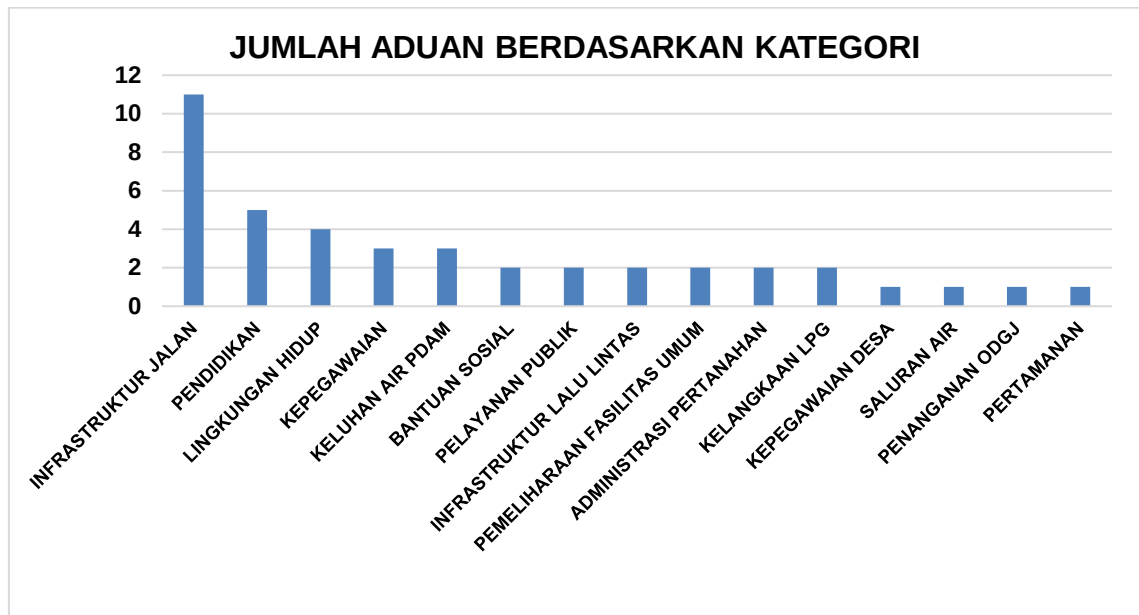
Pada bulan Januari tercatat sebanyak **38 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan** dengan jumlah **13 kasus**, yang menunjukkan bahwa permasalahan kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat.

Kategori dengan jumlah aduan menengah masing-masing sebanyak **3 kasus** meliputi **Kepegawaian, Lingkungan Hidup, Infrastruktur Lalu Lintas, Keluhan Air PDAM, Ketertiban Umum**, serta **Pemeliharaan Fasilitas Umum**. Hal ini mencerminkan bahwa isu pelayanan aparatur, lingkungan, serta ketersediaan dan pemeliharaan sarana prasarana publik juga menjadi fokus pengaduan masyarakat.

Selanjutnya, kategori **Bantuan Sosial** mencatat **2 aduan**, yang menunjukkan masih adanya kebutuhan masyarakat terkait kejelasan dan mekanisme penyaluran bantuan. Sementara itu, beberapa kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Informasi Publik, Tata Ruang**, dan **Administrasi Pertanahan**.

Secara umum, distribusi aduan pada bulan Januari menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat masih didominasi oleh permasalahan **infrastruktur**, khususnya infrastruktur jalan, diikuti oleh isu pelayanan publik, lingkungan hidup, dan ketertiban umum. Kondisi ini dapat menjadi dasar bagi perangkat daerah terkait untuk menetapkan prioritas penanganan dan peningkatan kualitas pelayanan pada sektor-sektor yang paling banyak dikeluhkan.

2. Februari



Gambar 4: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Februari

Pada bulan Februari tercatat sebanyak **42 aduan masyarakat** yang masuk melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan klasifikasi kategori, **Infrastruktur Jalan** menjadi kategori dengan jumlah aduan tertinggi, yaitu **11 kasus**, yang menunjukkan bahwa kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi isu utama yang mendapat perhatian masyarakat.

Kategori **Pendidikan** menempati urutan berikutnya dengan **5 aduan**, mencerminkan adanya perhatian masyarakat terhadap penyelenggaraan dan fasilitas pendidikan. Selanjutnya, kategori **Lingkungan Hidup** mencatat **4 aduan**, yang menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap kondisi lingkungan dan dampaknya terhadap kualitas hidup.

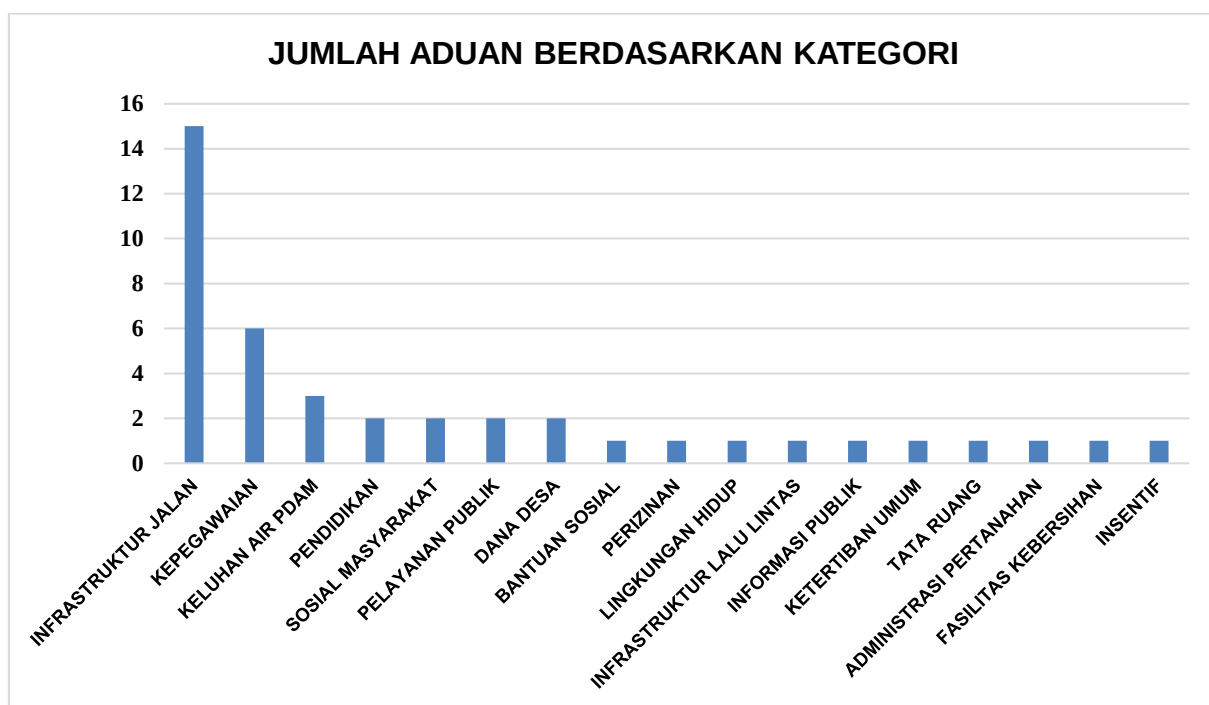
Beberapa kategori berada pada tingkat aduan menengah dengan masing-masing **3 aduan**, yaitu **Kepegawaian** dan **Keluhan Air PDAM**, yang mengindikasikan adanya persoalan terkait pelayanan aparatur serta pemenuhan kebutuhan dasar air bersih.

Kategori dengan jumlah **2 aduan** meliputi **Bantuan Sosial**, **Pelayanan Publik**, **Infrastruktur Lalu Lintas**, **Pemeliharaan Fasilitas Umum**, **Administrasi Pertanahan**, serta **Kelangkaan LPG**. Hal ini menunjukkan bahwa isu-isu tersebut tetap mendapat perhatian masyarakat meskipun intensitasnya tidak setinggi kategori utama.

Sementara itu, beberapa kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Kepegawaian Desa**, **Saluran Air**, **Penanganan ODGJ**, dan **Pertamanan**.

Secara umum, pola aduan pada bulan Januari menunjukkan bahwa permasalahan **infrastruktur**, khususnya infrastruktur jalan, masih mendominasi pengaduan masyarakat. Di sisi lain, isu pendidikan, lingkungan hidup, serta pemenuhan kebutuhan dasar dan pelayanan publik juga menjadi perhatian, sehingga memerlukan tindak lanjut dan koordinasi lintas perangkat daerah secara berkelanjutan.

3. Maret



Gambar 5: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Maret

Pada **bulan Maret** tercatat sebanyak **42 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan** dengan jumlah **15 kasus**, yang menunjukkan bahwa permasalahan kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat pada periode ini.

Kategori **Kepegawaian** menempati urutan berikutnya dengan **6 aduan**, mengindikasikan adanya perhatian terhadap pengelolaan dan pelayanan aparatur. Selanjutnya, kategori **Keluhan Air PDAM** mencatat **3 aduan**, yang menunjukkan masih adanya persoalan dalam pelayanan air bersih.

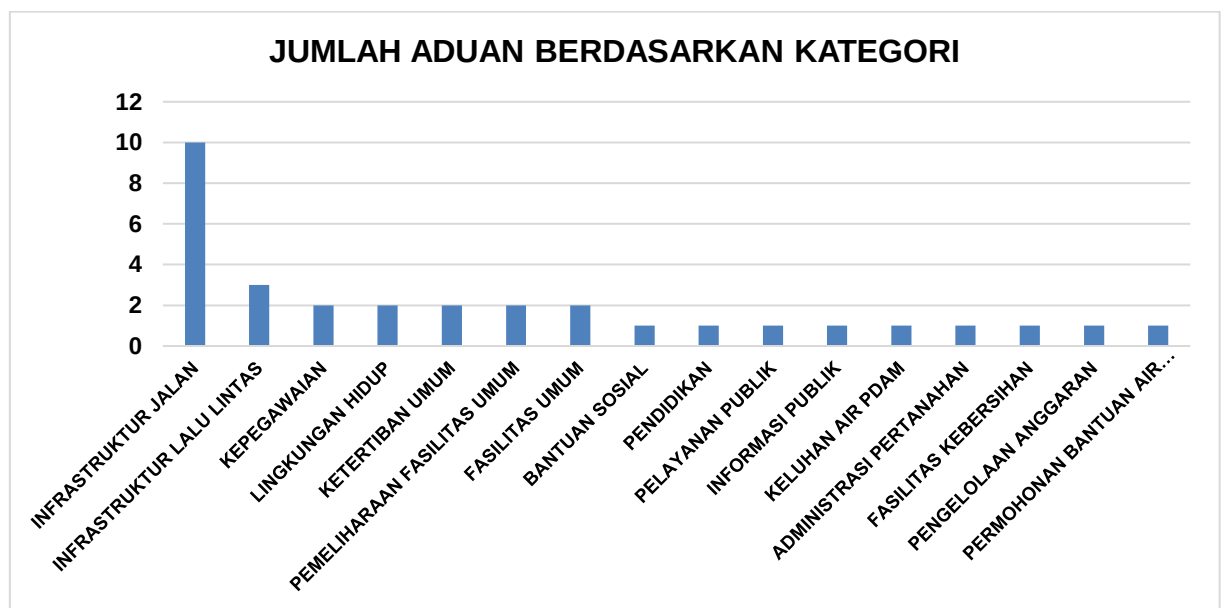
Beberapa kategori mencatat jumlah aduan menengah, masing-masing **2 kasus**, yaitu **Pendidikan**, **Sosial Masyarakat**, **Pelayanan Publik**, dan **Dana Desa**. Hal ini mencerminkan perhatian masyarakat terhadap layanan pendidikan, dinamika sosial, kualitas pelayanan publik, serta tata kelola dana di tingkat desa.

Sementara itu, sejumlah kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Bantuan Sosial**, **Perizinan**, **Lingkungan**

Hidup, Infrastruktur Lalu Lintas, Informasi Publik, Ketertiban Umum, Tata Ruang, Administrasi Pertanahan, Fasilitas Kebersihan, dan Insentif.

Secara umum, pola aduan pada **bulan Maret** menunjukkan dominasi isu **infrastruktur jalan**, disertai perhatian terhadap aspek kepegawaian dan pelayanan dasar. Kondisi ini menjadi dasar bagi perangkat daerah terkait untuk memprioritaskan penanganan pada sektor infrastruktur sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

4. April



Gambar 6: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan April

Pada bulan April tercatat sebanyak 32 aduan masyarakat yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan** dengan jumlah **10 kasus**, yang menunjukkan bahwa permasalahan kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat pada periode ini.

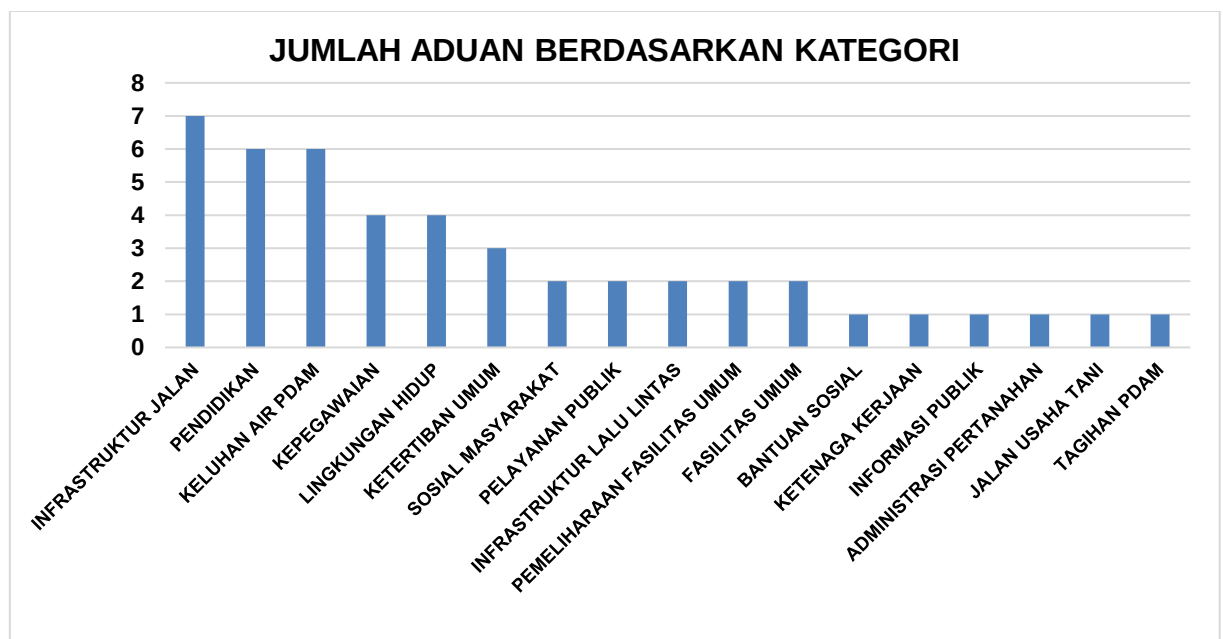
Kategori **Infrastruktur Lalu Lintas** menempati urutan berikutnya dengan **3 aduan**, yang mencerminkan perhatian masyarakat terhadap pengaturan dan sarana pendukung lalu lintas. Selanjutnya, beberapa kategori mencatat jumlah aduan yang sama, masing-masing **2 kasus**, yaitu **Kepegawaian, Lingkungan Hidup, Ketertiban Umum, Pemeliharaan Fasilitas Umum, dan Fasilitas Umum**. Hal ini menunjukkan adanya perhatian masyarakat terhadap aspek pelayanan aparatur, lingkungan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana publik.

Sementara itu, sejumlah kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Bantuan Sosial, Pendidikan, Pelayanan Publik, Informasi Publik, Keluhan Air PDAM, Administrasi Pertanahan, Fasilitas Kebersihan, Pengelolaan Anggaran, serta Permohonan Bantuan Air**

Bersih.

Secara umum, pola aduan pada **bulan April** menunjukkan bahwa isu **infrastruktur**, khususnya **infrastruktur jalan**, masih mendominasi pengaduan masyarakat. Di samping itu, isu lalu lintas, pelayanan publik, serta pemeliharaan fasilitas umum juga menjadi perhatian masyarakat dan memerlukan tindak lanjut yang berkelanjutan dari perangkat daerah terkait.

5. Mei



Gambar 7: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Mei

Pada **bulan Mei** tercatat sebanyak **46 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan** dengan jumlah **7 kasus**, yang menunjukkan bahwa permasalahan kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat.

Kategori **Pendidikan** dan **Keluhan Air PDAM** masing-masing mencatat **6 aduan**, menempatkannya sebagai isu penting berikutnya. Hal ini mencerminkan perhatian masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan serta ketersediaan dan keandalan layanan air bersih, termasuk permasalahan distribusi dan pelayanan PDAM.

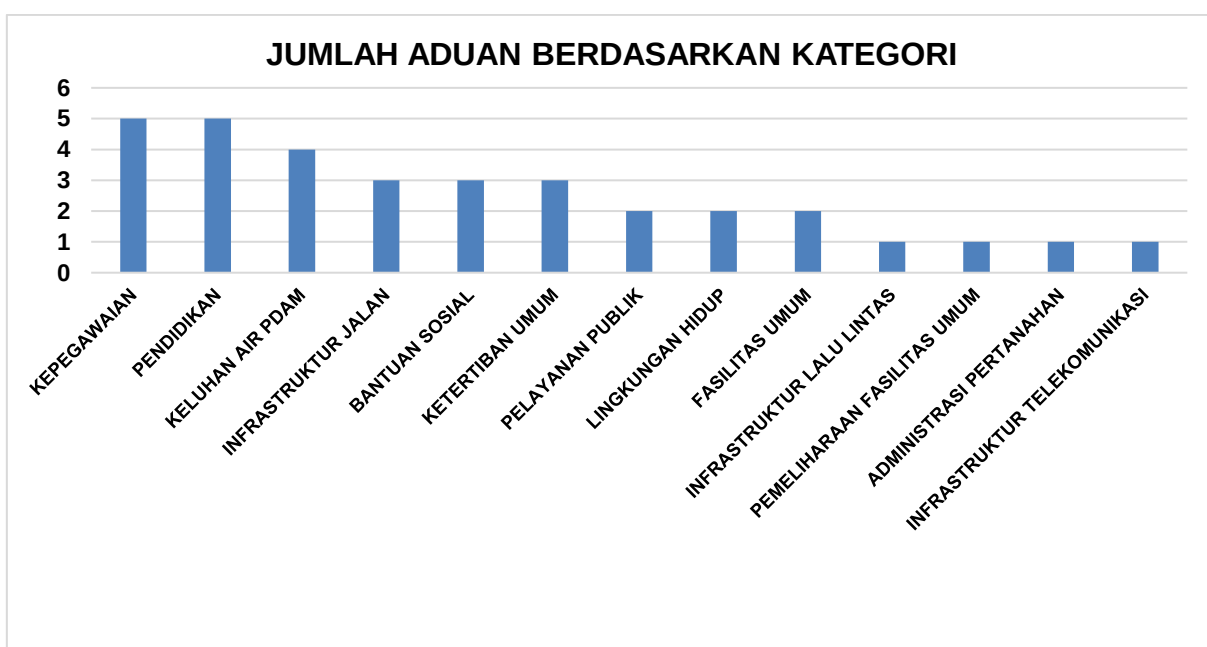
Selanjutnya, kategori **Kepegawaian** dan **Lingkungan Hidup** masing-masing mencatat **4 aduan**, yang mengindikasikan adanya persoalan terkait pelayanan aparatur serta kondisi lingkungan. Kategori **Ketertiban Umum** mencatat **3 aduan**, menunjukkan masih adanya perhatian masyarakat terhadap penegakan ketertiban di ruang publik.

Beberapa kategori lainnya berada pada tingkat aduan menengah dengan masing-masing **2 aduan**, yaitu **Sosial Masyarakat, Pelayanan Publik, Infrastruktur Lalu Lintas, Pemeliharaan Fasilitas Umum, dan Fasilitas Umum**. Hal ini mencerminkan beragamnya isu pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat.

Sementara itu, sejumlah kategori berada pada tingkat aduan yang lebih rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Bantuan Sosial, Ketenagakerjaan, Informasi Publik, Administrasi Pertanahan, Jalan Usaha Tani, dan Tagihan PDAM**.

Secara umum, pola aduan pada **bulan Mei** menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat bersifat lebih beragam, dengan dominasi isu **infrastruktur jalan, pendidikan, serta layanan air bersih**. Kondisi ini menegaskan perlunya koordinasi lintas perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat secara berkelanjutan.

6. Juni



Gambar 8: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Juni

Pada **bulan Juni** tercatat sebanyak **33 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu SP4N-LAPOR!, LaporanGub!, dan Laporan Bupati. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Kepegawaian** dan **Pendidikan**, yang masing-masing mencatat **5 kasus**. Hal ini menunjukkan adanya perhatian masyarakat terhadap aspek pengelolaan aparatur serta penyelenggaraan layanan pendidikan pada periode ini.

Kategori **Keluhan Air PDAM** mencatat **4 aduan**, yang mengindikasikan masih adanya permasalahan terkait pelayanan dan pemenuhan kebutuhan air bersih. Selanjutnya, beberapa kategori mencatat jumlah aduan yang sama, masing-masing **3 kasus**, yaitu **Infrastruktur Jalan, Bantuan Sosial, dan Ketertiban Umum**. Kondisi

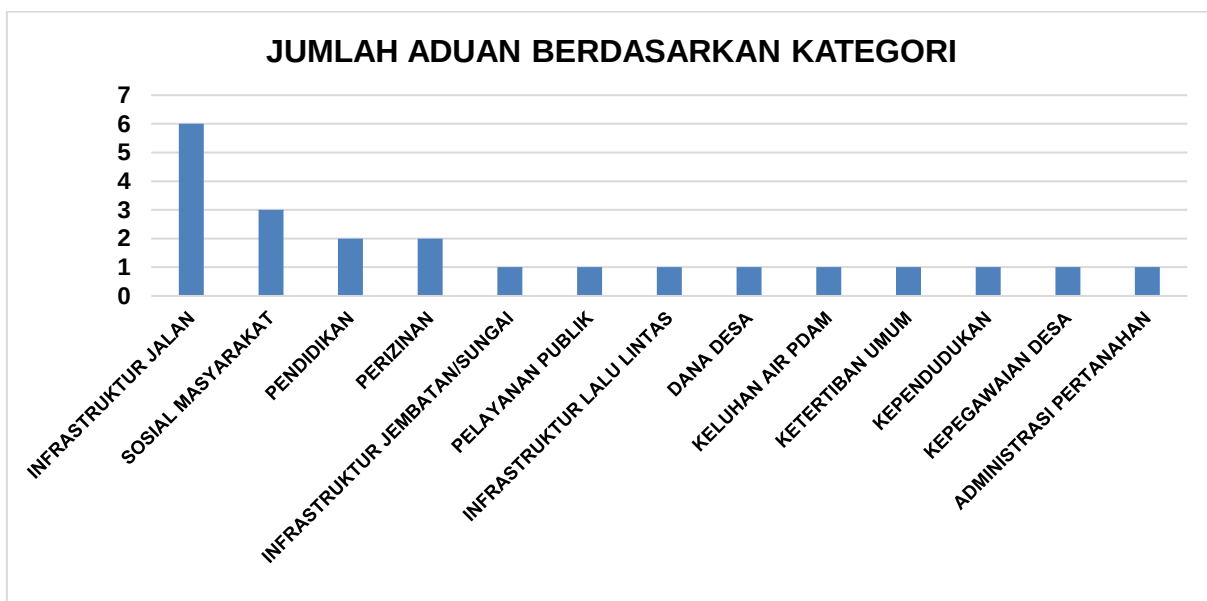
ini mencerminkan perhatian masyarakat terhadap infrastruktur dasar, penyaluran bantuan, serta penegakan ketertiban di ruang publik.

Beberapa kategori lainnya berada pada tingkat aduan menengah dengan masing-masing **2 aduan**, yaitu **Pelayanan Publik, Lingkungan Hidup, dan Fasilitas Umum**. Hal ini menunjukkan adanya isu-isu pelayanan dan lingkungan yang tetap menjadi perhatian masyarakat meskipun intensitasnya tidak dominan.

Sementara itu, sejumlah kategori berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Infrastruktur Lalu Lintas, Pemeliharaan Fasilitas Umum, Administrasi Pertanahan, dan Infrastruktur Telekomunikasi**.

Secara umum, pola aduan pada **bulan Juni** menunjukkan bahwa perhatian masyarakat lebih terfokus pada isu **kepegawaian, pendidikan, dan pelayanan air bersih**, disertai dengan isu infrastruktur dan ketertiban umum. Hal ini menjadi dasar penting bagi perangkat daerah terkait untuk memperkuat koordinasi dan peningkatan kualitas layanan pada sektor-sektor tersebut.

7. Juli



Gambar 9: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Juli

Pada **bulan Juli** tercatat sebanyak **25 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan** dengan jumlah **6 kasus**, yang menunjukkan bahwa permasalahan kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat pada periode ini.

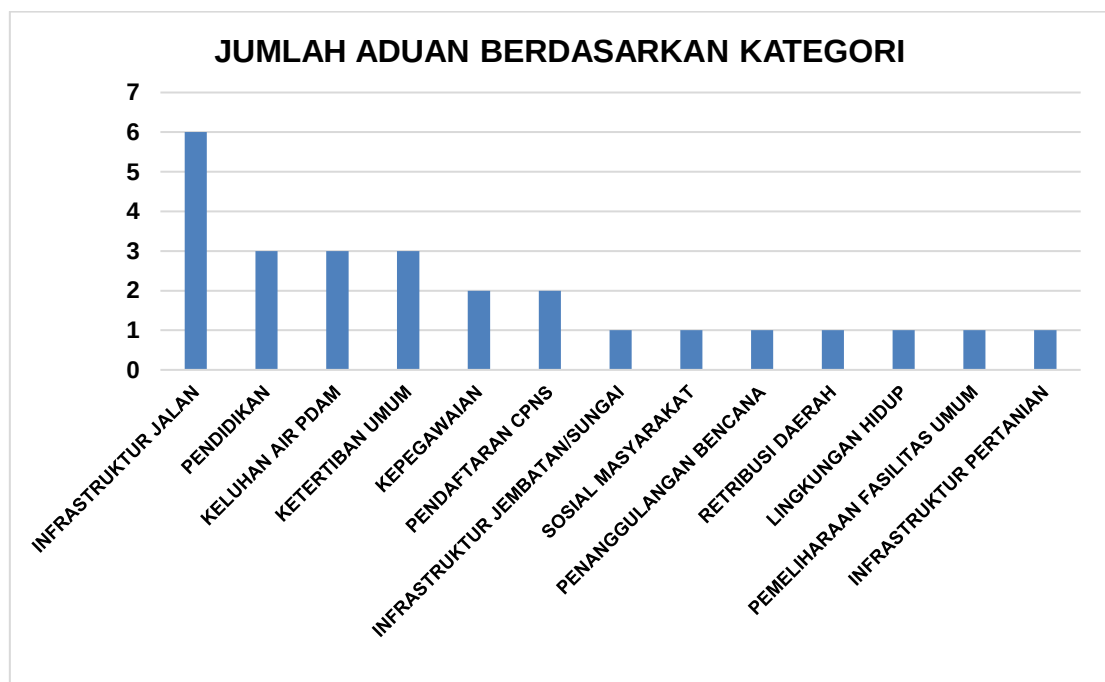
Kategori **Sosial Masyarakat** mencatat **3 aduan**, menempatkannya sebagai isu penting berikutnya yang mencerminkan perhatian masyarakat terhadap permasalahan

sosial di lingkungan sekitar. Selanjutnya, kategori **Pendidikan** dan **Perizinan** masing-masing mencatat **2 aduan**, yang menunjukkan adanya perhatian terhadap layanan pendidikan serta proses perizinan.

Sejumlah kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Infrastruktur Jembatan/Sungai, Pelayanan Publik, Infrastruktur Lalu Lintas, Dana Desa, Keluhan Air PDAM, Ketertiban Umum, Kependudukan, Kepegawaian Desa, Administrasi Pertanahan, Fasilitas Umum, Infrastruktur Telekomunikasi**, serta **Aduan Berkadar Pengawasan**.

Secara umum, pola aduan pada **bulan Juli** menunjukkan bahwa isu **infrastruktur**, khususnya **infrastruktur jalan**, masih mendominasi pengaduan masyarakat. Di sisi lain, isu sosial, pendidikan, perizinan, serta aspek tata kelola pemerintahan juga menjadi perhatian masyarakat meskipun dengan intensitas yang lebih rendah. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi perangkat daerah terkait untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap aduan masyarakat.

8. Agustus



Gambar 10: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Agustus

Pada **bulan Agustus** tercatat sebanyak **33 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan** dengan jumlah **7 kasus**, yang menunjukkan bahwa kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat pada periode ini.

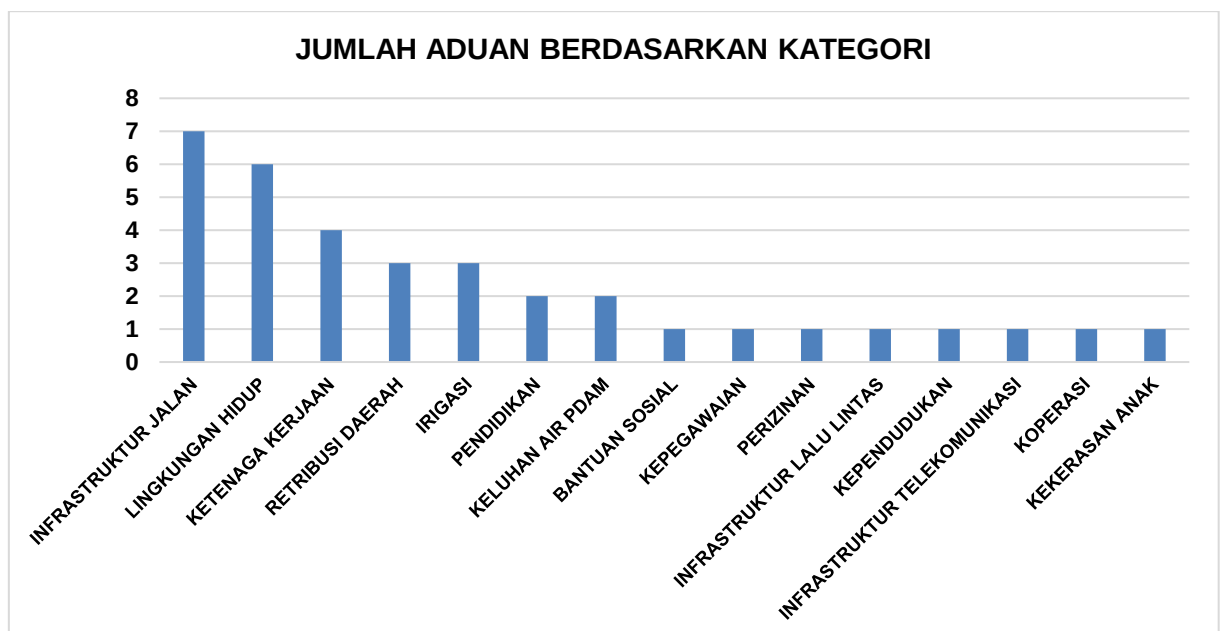
Kategori **Fasilitas Umum** menempati urutan berikutnya dengan **4 aduan**, mencerminkan perhatian masyarakat terhadap ketersediaan dan kualitas sarana publik. Selanjutnya, kategori **Bantuan Sosial** dan **Lingkungan Hidup** masing-masing mencatat **3 aduan**, yang menunjukkan adanya kepedulian masyarakat terhadap penyaluran bantuan serta kondisi lingkungan.

Beberapa kategori mencatat jumlah aduan yang sama, masing-masing **2 kasus**, yaitu **Kepegawaian, Pendidikan, Pelayanan Publik**, dan **Ketertiban Umum**. Hal ini mengindikasikan bahwa isu pelayanan aparatur, pendidikan, serta ketertiban di ruang publik tetap menjadi perhatian masyarakat.

Sementara itu, sejumlah kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Pertanian, Perizinan, Penanggulangan Bencana, Infrastruktur Lalu Lintas, Keluhan Air PDAM, Infrastruktur Telekomunikasi, Aduan Berkadar Pengawasan**, serta **Penyalahgunaan Fasilitas Milik Negara**.

Secara umum, pola aduan pada **bulan Agustus** menunjukkan bahwa permasalahan **infrastruktur**, khususnya **infrastruktur jalan**, masih mendominasi pengaduan masyarakat. Di samping itu, isu fasilitas umum, bantuan sosial, serta lingkungan hidup juga menjadi perhatian, sehingga memerlukan tindak lanjut dan koordinasi berkelanjutan dari perangkat daerah terkait.

9. September



Gambar 11: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan September

Pada **bulan September** tercatat sebanyak **35 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan**



dengan jumlah **7 kasus**, yang menunjukkan bahwa permasalahan kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat pada periode ini.

Kategori **Lingkungan Hidup** menempati urutan berikutnya dengan **6 aduan**, mencerminkan meningkatnya perhatian masyarakat terhadap isu lingkungan, seperti pencemaran dan pengelolaan lingkungan. Selanjutnya, kategori **Ketenagakerjaan** mencatat **4 aduan**, yang menunjukkan adanya perhatian masyarakat terhadap permasalahan ketenagakerjaan dan hubungan kerja.

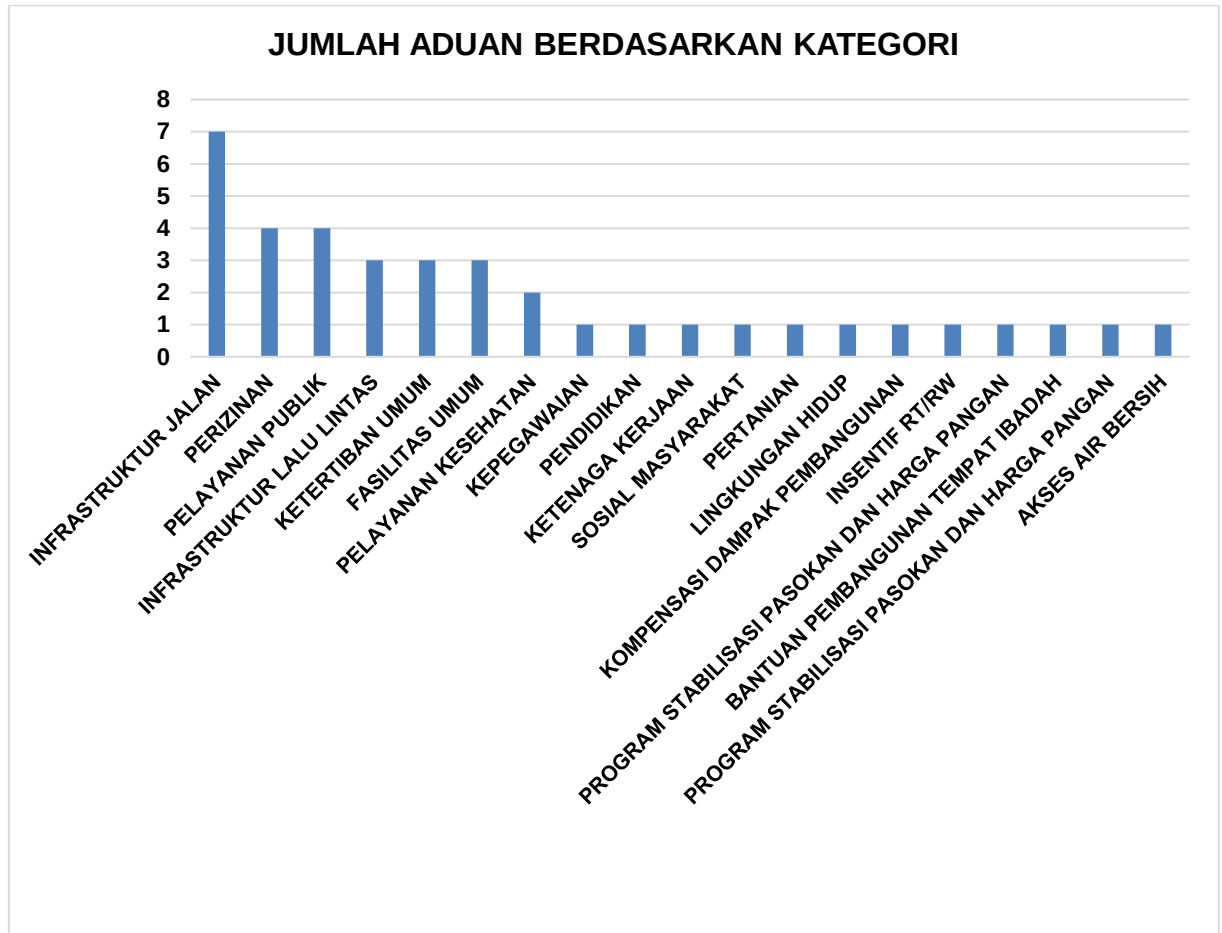
Beberapa kategori mencatat jumlah aduan menengah, masing-masing **3 kasus**, yaitu **Retribusi Daerah** dan **Irigasi**. Hal ini mengindikasikan adanya perhatian masyarakat terhadap pengelolaan retribusi serta ketersediaan dan fungsi jaringan irigasi.

Kategori dengan jumlah **2 aduan** meliputi **Pendidikan** dan **Keluhan Air PDAM**, yang menunjukkan bahwa layanan pendidikan dan pemenuhan kebutuhan air bersih tetap menjadi perhatian masyarakat.

Sementara itu, sejumlah kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Bantuan Sosial**, **Kepegawaian**, **Perizinan**, **Infrastruktur Lalu Lintas**, **Kependudukan**, **Infrastruktur Telekomunikasi**, **Koperasi**, dan **Kekerasan Anak**.

Secara umum, pola aduan pada **bulan September** menunjukkan bahwa isu **infrastruktur jalan** dan **lingkungan hidup** masih mendominasi pengaduan masyarakat. Di samping itu, permasalahan ketenagakerjaan, retribusi daerah, serta irigasi juga menjadi perhatian yang memerlukan tindak lanjut dan koordinasi lintas perangkat daerah terkait.

10. Oktober



Gambar 12: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Oktober

Pada **bulan Oktober** tercatat sebanyak **38 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Infrastruktur Jalan** dengan jumlah **7 kasus**, yang menunjukkan bahwa permasalahan kondisi dan perbaikan jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat.

Kategori **Perizinan** dan **Pelayanan Publik** masing-masing mencatat **4 aduan**, menempatkannya sebagai isu penting berikutnya. Hal ini mencerminkan perhatian masyarakat terhadap proses perizinan serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah.

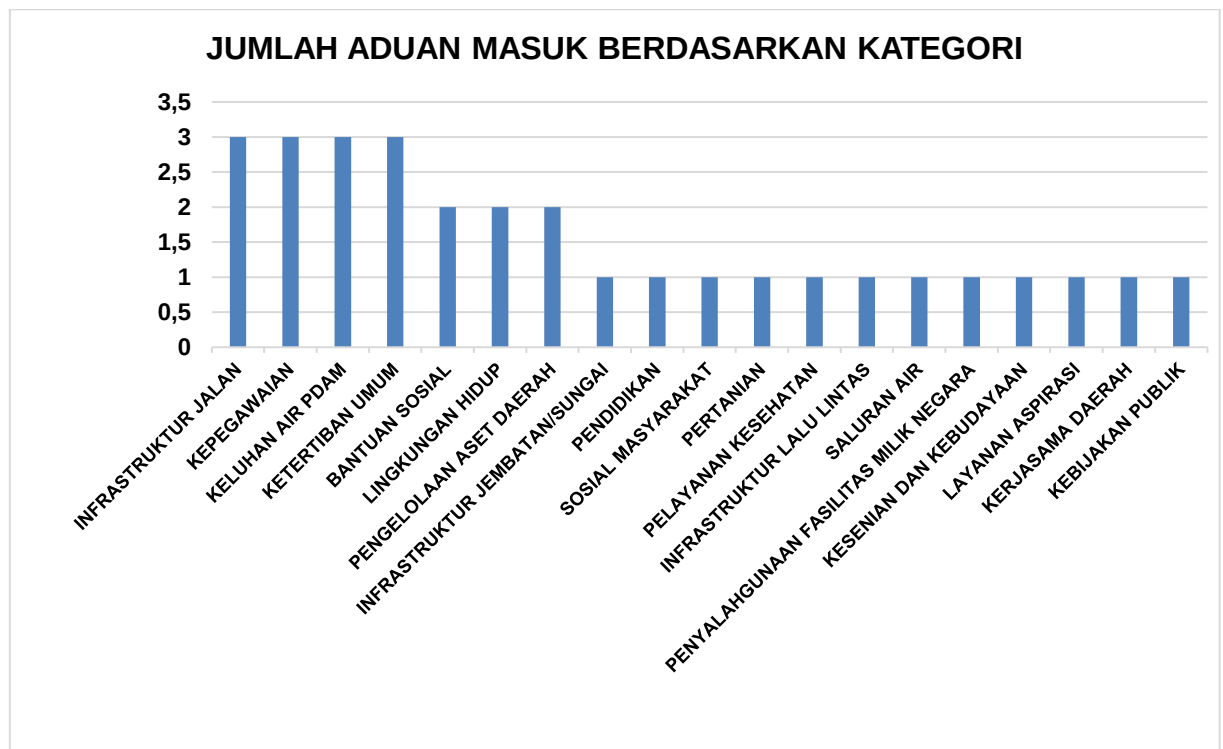
Selanjutnya, kategori **Infrastruktur Lalu Lintas**, **Ketertiban Umum**, dan **Fasilitas Umum** masing-masing mencatat **3 aduan**, yang menunjukkan adanya perhatian masyarakat terhadap pengaturan lalu lintas, penegakan ketertiban, serta ketersediaan dan kondisi sarana publik.

Kategori **Pelayanan Kesehatan** mencatat **2 aduan**, mengindikasikan adanya perhatian masyarakat terhadap layanan kesehatan. Sementara itu, sejumlah kategori

lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Kepegawaian, Pendidikan, Ketenagakerjaan, Sosial Masyarakat, Pertanian, Lingkungan Hidup, Kompensasi Dampak Pembangunan, Insentif RT/RW, Program Stabilisasi Pasokan dan Harga Pangan, Bantuan Pembangunan Tempat Ibadah, serta Akses Air Bersih.**

Secara umum, pola aduan pada **bulan Oktober** menunjukkan bahwa isu **infrastruktur jalan** masih mendominasi pengaduan masyarakat. Selain itu, permasalahan perizinan, pelayanan publik, serta ketertiban dan fasilitas umum juga menjadi perhatian masyarakat dan memerlukan tindak lanjut yang berkelanjutan dari perangkat daerah terkait.

11. November



Gambar 13: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan November

Pada **bulan November** tercatat sebanyak **30 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!**, **LaporGub!**, dan **Lapor Bupati**. Berdasarkan kategori, beberapa isu utama mencatat jumlah aduan yang sama dan tertinggi, masing-masing **3 kasus**, yaitu **Infrastruktur Jalan, Kepegawaian, Keluhan Air PDAM, dan Ketertiban Umum**. Kondisi ini menunjukkan bahwa perhatian masyarakat pada bulan November relatif tersebar pada beberapa isu layanan dasar dan ketertiban.

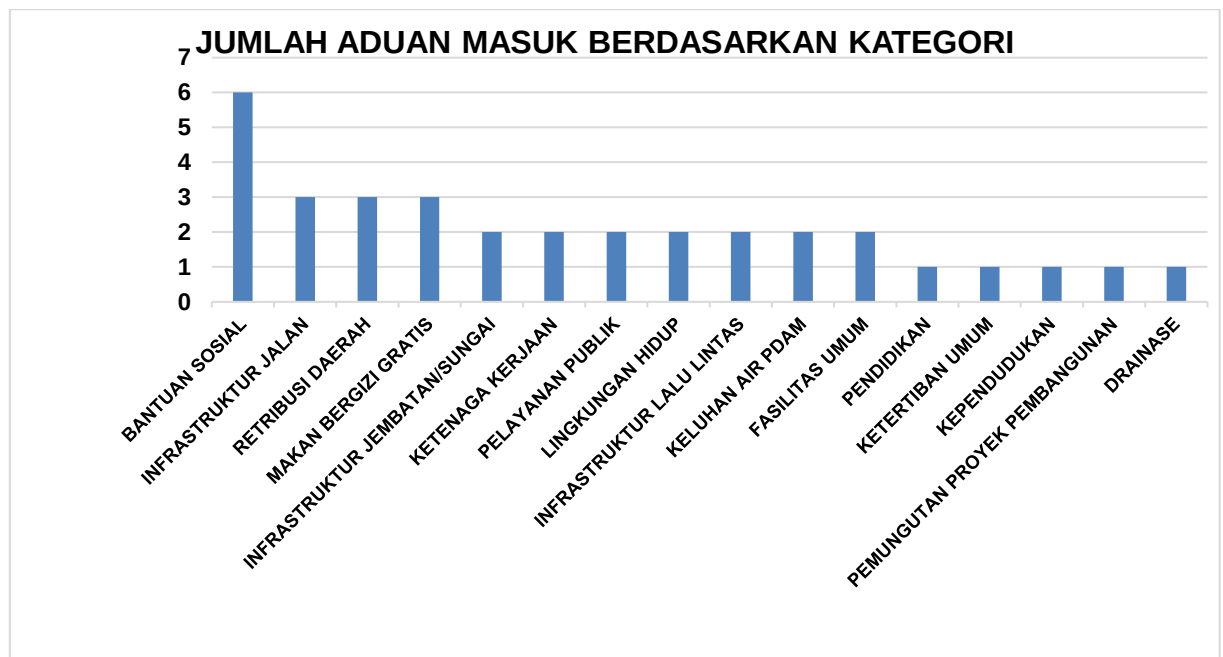
Kategori dengan jumlah aduan menengah, masing-masing **2 kasus**, meliputi **Bantuan Sosial, Lingkungan Hidup, dan Pengelolaan Aset Daerah**, yang

mengindikasikan adanya perhatian masyarakat terhadap penyaluran bantuan, kondisi lingkungan, serta pengelolaan aset milik pemerintah daerah.

Sementara itu, sejumlah kategori lainnya berada pada tingkat aduan yang relatif rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Infrastruktur Jembatan/Sungai, Pendidikan, Sosial Masyarakat, Pertanian, Pelayanan Kesehatan, Infrastruktur Lalu Lintas, Saluran Air, Penyalahgunaan Fasilitas Milik Negara, Kesenian dan Kebudayaan, Layanan Aspirasi, Kerjasama Daerah, dan Kebijakan Publik.**

Secara umum, pola aduan pada **bulan November** menunjukkan bahwa tidak terdapat satu kategori yang sangat dominan. Aduan masyarakat relatif merata pada isu **infrastruktur, pelayanan dasar, ketertiban umum**, serta aspek tata kelola pemerintahan, sehingga memerlukan penanganan yang menyeluruh dan terkoordinasi dari perangkat daerah terkait.

12. Desember



Gambar 14: Grafik Jumlah Aduan Masuk di Bulan Desember

Pada **bulan Desember** tercatat sebanyak **34 aduan masyarakat** yang diterima melalui tiga kanal pengaduan, yaitu **SP4N-LAPOR!, LapoGub!, dan Lapo Bupati.** Berdasarkan kategori, aduan terbanyak berasal dari **Bantuan Sosial** dengan jumlah **6 kasus**, yang menunjukkan meningkatnya perhatian masyarakat terhadap penyaluran bantuan sosial, khususnya menjelang akhir tahun.

Kategori **Infrastruktur Jalan, Retribusi Daerah, dan Makan Bergizi Gratis** masing-masing mencatat **3 aduan**, menempatkannya sebagai isu penting berikutnya. Hal ini mencerminkan perhatian masyarakat terhadap kondisi infrastruktur, kewajiban retribusi, serta program pemenuhan gizi.

Selanjutnya, sejumlah kategori mencatat jumlah aduan yang sama, masing-masing **2 kasus**, yaitu **Infrastruktur Jembatan/Sungai, Ketenagakerjaan, Pelayanan Publik, Lingkungan Hidup, Infrastruktur Lalu Lintas, Keluhan Air PDAM, dan Fasilitas Umum**. Kondisi ini menunjukkan beragamnya isu pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat pada bulan Desember.

Sementara itu, beberapa kategori berada pada tingkat aduan yang lebih rendah, masing-masing **1 aduan**, yaitu **Pendidikan, Ketertiban Umum, Kependudukan, Pemungutan Proyek Pembangunan, dan Drainase**.

Secara umum, pola aduan pada **bulan Desember** menunjukkan adanya peningkatan perhatian masyarakat terhadap isu **bantuan sosial** dan **program pemerintah**, di samping permasalahan infrastruktur dan layanan dasar. Hal ini menjadi dasar bagi perangkat daerah terkait untuk memperkuat koordinasi dan kesiapan layanan, khususnya menjelang dan setelah pergantian tahun.

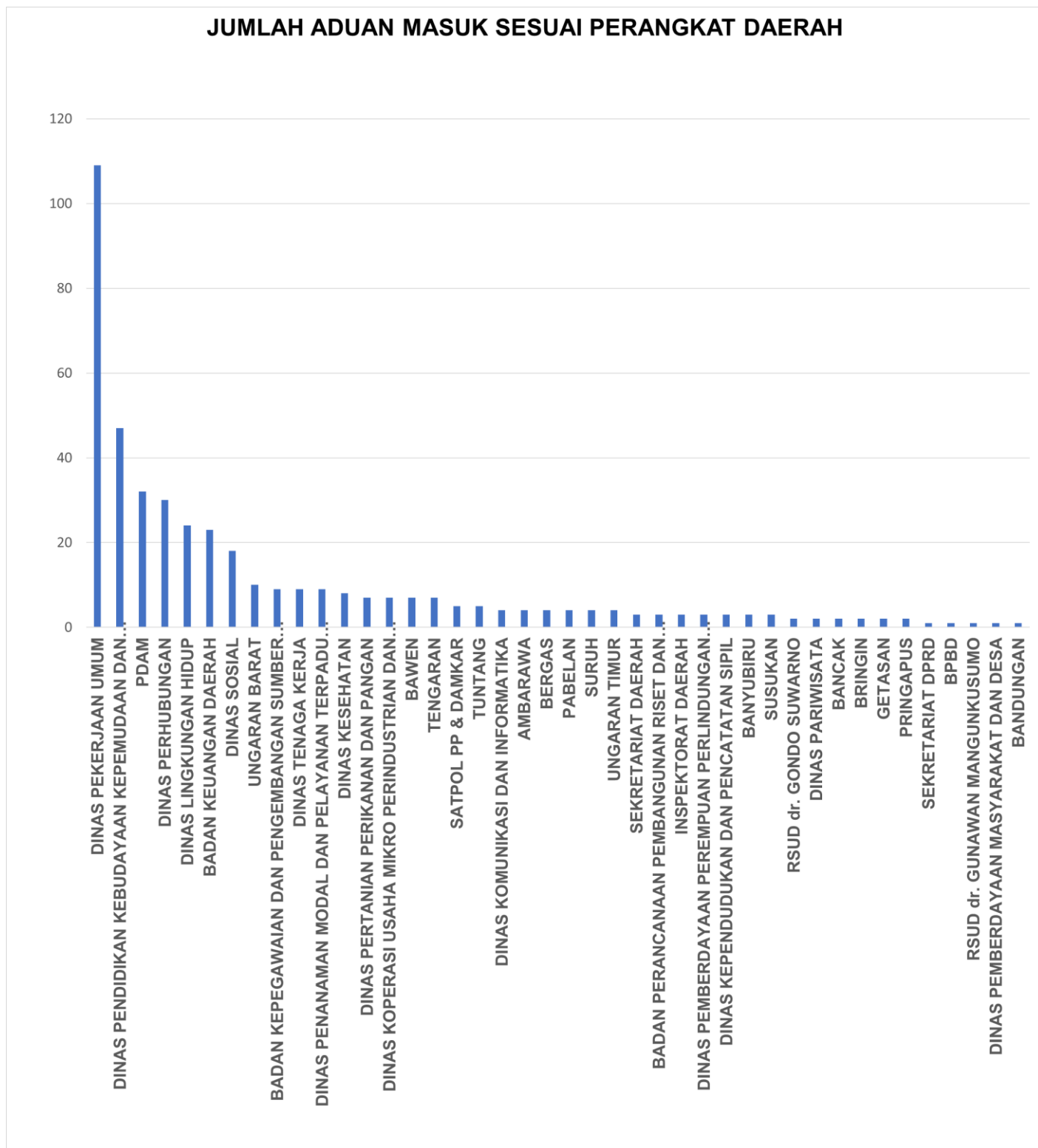
C. Jumlah Aduan Menurut Perangkat Daerah/Organisasi Penyelenggara

Pada tahun 2025, total 428 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			TOTAL
		SP4N-LAPOR!	LAPORGUB	LAPOR BUPATI	
1	DINAS PEKERJAAN UMUM	9	52	48	109
2	DINAS PENDIDIKAN KEBUDAYAAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	5	18	24	47
3	PDAM	0	10	22	32
4	DINAS PERHUBUNGAN	0	12	18	30
5	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	0	9	15	24
6	BADAN KEUANGAN DAERAH	2	5	16	23
7	DINAS SOSIAL	2	11	5	18
8	UNGERAN BARAT	0	4	6	10
9	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0	0	9	9
10	DINAS TENAGA KERJA	1	6	2	9
11	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	2	1	6	9
12	DINAS KESEHATAN	0	3	5	8
13	DINAS PERTANIAN PERIKANAN DAN PANGAN	0	1	6	7
14	DINAS KOPERASI USAHA MIKRO PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	0	2	5	7
15	BAWEN	1	4	2	7
16	TENGARAN	2	3	2	7

No.	PERANGKAT DAERAH	ADUAN MASUK			TOTAL
		SP4N-LAPOR!	LAPORGUB	LAPOR BUPATI	
17	SATPOL PP & DAMKAR	0	3	2	5
18	TUNTANG	1	2	2	5
19	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	0	2	2	4
20	AMBARAWA	0	2	2	4
21	BERGAS	0	2	2	4
22	PABELAN	1	0	3	4
23	SURUH	0	3	1	4
24	UNGARAN TIMUR	1	1	2	4
25	SEKRETARIAT DAERAH	0	2	1	3
26	BADAN PERANCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH	0	0	3	3
27	INSPEKTORAT DAERAH	1	1	1	3
28	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA	0	0	3	3
29	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	2	0	1	3
30	BANYUBIRU	1	2	0	3
31	SUSUKAN	0	0	3	3
32	RSUD dr. GONDO SUWARNO	0	2	0	2
33	DINAS PARIWISATA	0	0	2	2
34	BANCAK	0	2	0	2
35	BRINGIN	0	2	0	2
36	GETASAN	0	1	1	2
37	PRINGAPUS	0	1	1	2
38	SEKRETARIAT DPRD	0	0	1	1
39	BPBD	0	1	0	1
40	RSUD dr. GUNAWAN MANGUNKUSUMO	0	1	0	1
41	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	0	0	1	1
42	BANDUNGAN	0	1	0	1
43	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	0	0	0	0
44	DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	0	0	0	0
45	JAMBU	0	0	0	0
46	KALIWUNGU	0	0	0	0
47	SUMOWONO	0	0	0	0
48	DIKEMBALIKAN	0	0	0	0
49	DIALIHKAN	0	0	0	0
TOTAL		31	172	225	428

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

Sepanjang tahun 2025, Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Semarang menerima 109 kasus aduan masyarakat yang didominasi oleh permasalahan infrastruktur jalan, diikuti oleh drainase/saluran air, jembatan/sungai, fasilitas umum, tata ruang, informasi publik, dan perizinan. Dari keseluruhan data, kerusakan jalan tercatat sebagai kategori aduan terbanyak dan muncul hampir di seluruh kecamatan.

Kecamatan Suruh tercatat sebagai wilayah dengan intensitas aduan tertinggi, khususnya pada ruas Blimbing–Plaosan–Dadapayam–Sumberejo–Karanggede. Aduan yang masuk menggambarkan kondisi jalan berlubang, amblas, retak memanjang, tergenang air, serta hasil pengaspalan yang cepat rusak. Beberapa aduan juga mencatat pola penanganan yang bersifat sementara dan belum berkelanjutan setelah berakhirnya program Inpres Jalan Daerah (IJD) tahun 2024.

Selain Suruh, aduan terkait infrastruktur jalan juga banyak tercatat di Bancak, Tengaran, Banyubiru, Pringapus, Ungaran Timur, Ambarawa, Bawen, Kaliwungu, Bergas, Bringin, Pabelan, Getasan, Bandungan, Jambu, dan Ungaran Barat. Karakteristik aduan umumnya serupa, meliputi jalan berlubang, bergelombang, rusak dalam jangka waktu lama, serta keterbatasan penerangan jalan.

Di beberapa wilayah seperti Tengaran dan Pringapus, aduan tidak hanya berkaitan dengan kondisi jalan, tetapi juga mencakup kualitas pekerjaan proyek, akses informasi publik, serta kejelasan pelaksanaan kegiatan. Sementara itu, di Ungaran Timur dan Ambarawa, aduan banyak berasal dari ruas jalan perkotaan dengan lalu lintas tinggi dan fungsi sebagai jalur utama maupun alternatif.

Kategori infrastruktur jembatan dan sungai tercatat terutama di Bancak, Banyubiru, dan Ungaran Barat, dengan laporan mengenai jembatan rusak, pondasi ambrol, gorong-gorong amblas, serta keterbatasan akses antarwilayah. Selain itu, aduan drainase dan saluran air banyak muncul di Bawen dan Tengaran, yang berkaitan dengan genangan air dan banjir jalan.

Aduan pada kategori lain, meskipun jumlahnya lebih sedikit, meliputi tata ruang, fasilitas umum perumahan, perizinan, serta informasi publik. Aduan-aduan tersebut mencerminkan variasi permasalahan pelayanan publik yang dilaporkan masyarakat kepada Dinas Pekerjaan Umum.

Secara keseluruhan, data aduan menunjukkan bahwa infrastruktur jalan merupakan kategori dengan frekuensi tertinggi dan sebaran wilayah terluas, disertai kategori lain yang muncul sesuai dengan karakteristik masing-masing wilayah.

2. Dinas Pendidikan Kebudayaan kepemudaan dan Olahraga

Peringkat kedua ditempati oleh Dinas Pendidikan Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang dengan menerima 47 kasus aduan masyarakat dengan variasi isu yang cukup luas, didominasi oleh permasalahan kepegawaian pendidikan dan penyelenggaraan layanan pendidikan, baik di sekolah negeri maupun swasta.

Pada kategori kepegawaian, aduan yang paling banyak dan berulang berkaitan dengan belum dicairkannya TPG dan Tamsil guru ASN/PPPK, khususnya untuk Triwulan 3 dan 4 Tahun 2024. Aduan tersebar di beberapa wilayah, dengan konsentrasi tinggi di Ungaran Barat, Pabelan, Tngaran, dan Bergas. Keluhan yang muncul mencerminkan keresahan guru akibat keterlambatan pencairan hak, ketimpangan antar kelompok penerima, serta minimnya penjelasan resmi terkait alasan keterlambatan. Selain itu, terdapat aduan terkait keterlambatan gaji honorer, ketidakmerataan insentif, serta kesejahteraan guru swasta dan PPPK paruh waktu.

Pada kategori pendidikan, aduan didominasi oleh pungutan dan pembiayaan kegiatan sekolah yang dinilai memberatkan orang tua. Isu yang paling sering muncul adalah study tour, karya wisata, outing class, dan acara perpisahan, terutama pada jenjang PAUD, TK, SD, dan SMP. Banyak aduan menyebutkan kegiatan tersebut bersifat “wajib secara sosial”, ditetapkan tanpa musyawarah dengan wali murid, serta dibebani biaya yang cukup tinggi. Wilayah dengan aduan terbanyak pada isu ini antara lain Ungaran Barat, Pringapus, Ambarawa, Bancak, dan Suruh.

Selain itu, terdapat aduan terkait pungutan liar dan iuran sekolah, seperti iuran komite, pungutan ANBK, pungutan Idul Adha, serta dugaan pungli di lingkungan korwilcam. Aduan-aduan ini menyoroti ketidakjelasan dasar pungutan, kurangnya transparansi penggunaan dana, serta kekhawatiran adanya tekanan kepada siswa atau wali murid yang tidak mampu.

Isu lain yang juga muncul adalah akses dan keadilan layanan pendidikan, meliputi persoalan SPMB/PPDB jalur domisili, keterbatasan daya tampung sekolah negeri, syarat administrasi yang dinilai rumit, hingga kasus anak tidak dapat melanjutkan sekolah karena kendala biaya. Beberapa aduan juga berkaitan dengan izin operasional satuan pendidikan, lambannya proses perizinan, serta kurang optimalnya fasilitasi dari dinas terkait.

Pada aspek tata kelola dan transparansi, aduan mencakup minimnya respon kanal informasi publik, dugaan ketidakadilan dalam penjurian lomba MAPSI dan POPDA, serta permintaan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan pendidikan agar lebih adil dan akuntabel.



Menjelang akhir tahun, muncul pula aduan terkait Program Makan Bergizi Gratis (MBG), khususnya mengenai kualitas menu, kesesuaian standar gizi, dan distribusi bantuan, yang dilaporkan di wilayah Ungaran Timur dan Suruh.

Secara keseluruhan, data aduan menunjukkan bahwa isu kepegawaian guru dan pembiayaan pendidikan menjadi perhatian utama masyarakat Kabupaten Semarang. Aduan-aduan tersebut mencerminkan kebutuhan akan kepastian pencairan hak guru, penertiban pungutan sekolah, kejelasan kebijakan kegiatan pendidikan, serta peningkatan transparansi dan komunikasi publik. Penanganan yang konsisten, responsif, dan berkeadilan diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan pendidikan daerah.

3. PDAM

Sepanjang tahun 2025, PDAM Kabupaten Semarang menerima 32 kasus aduan yang didominasi oleh keluhan gangguan aliran air bersih, baik berupa air tidak mengalir, mengalir tidak lancar, tekanan air sangat kecil, maupun aliran yang hanya tersedia pada waktu tertentu (malam hingga dini hari). Aduan tersebar di sejumlah kecamatan dengan konsentrasi tertinggi di Ungaran Timur, disusul Ungaran Barat, Ambarawa, Bergas, Pringapus, Tenganan, dan Bawen.

Kecamatan Ungaran Timur tercatat sebagai wilayah dengan jumlah aduan terbanyak. Keluhan masyarakat umumnya berkaitan dengan aliran air PDAM yang hanya mengalir pada malam hari, sekitar pukul 21.00 hingga 05.00, dan tidak mengalir sama sekali pada siang hari. Kondisi ini dilaporkan terjadi secara berulang dan dalam jangka waktu lama, khususnya di wilayah Desa Leyangan, Beji, Susukan, Selamarta, Delta Asri, dan sekitarnya. Selain gangguan aliran, aduan juga mencakup respons pengaduan yang lambat, jawaban bersifat template, serta solusi yang terbatas pada penggunaan tandon, tanpa perbaikan tekanan atau distribusi air ke rumah pelanggan.

Di Ungaran Barat, aduan didominasi oleh air PDAM yang sering mati dari pagi hingga sore, aliran yang tidak stabil, serta keterlambatan penanganan laporan. Beberapa aduan juga mencatat pasang baru yang berjalan lambat, serta gangguan aliran yang berdampak pada kebutuhan rumah tangga dan usaha kecil masyarakat.

Wilayah Ambarawa mencatat aduan terkait air yang tidak mengalir meskipun pelanggan tetap membayar beban tagihan, gangguan distribusi air dalam waktu lama, serta tagihan yang membengkak akibat kesalahan meter. Selain itu, terdapat aduan mengenai mati air tanpa pemberitahuan dan ketiadaan suplai air cadangan selama gangguan berlangsung.

Di Kecamatan Bergas, aduan masyarakat menunjukkan pola aliran air yang sering mati atau sangat kecil, terutama di wilayah Karangjati dan Bergas Lor, dengan durasi gangguan yang berlangsung berbulan-bulan. Beberapa aduan juga



menyoroti tidak adanya informasi resmi saat terjadi gangguan, serta ketiadaan distribusi bantuan air bersih.

Sementara itu, di Pringapus, aduan berfokus pada pendistribusian air yang tidak sampai ke wilayah pelanggan, khususnya di kawasan perumahan. Masyarakat melaporkan kesulitan memperoleh air meskipun telah terdaftar sebagai pelanggan aktif. Di Tenganan, aduan mencakup bekas galian pasang baru PDAM yang belum dirapikan kembali dan berpotensi mengganggu fungsi jalan lingkungan.

Selain keluhan teknis aliran air, terdapat pula aduan terkait administrasi dan pelayanan, meliputi kesalahan tagihan, surat tunggakan yang diterima meskipun pembayaran tertib, serta minimnya kejelasan informasi dari petugas maupun kanal pengaduan resmi PDAM. Beberapa aduan juga menyinggung akses air bersih bagi wilayah rawan kekeringan serta permohonan percepatan pasang baru.

Secara keseluruhan, data aduan menunjukkan bahwa permasalahan utama PDAM Kabupaten Semarang terletak pada ketidakstabilan distribusi air, khususnya di wilayah dengan kepadatan penduduk dan perumahan, disertai dengan keterbatasan respons layanan dan komunikasi publik. Aduan muncul secara berulang di wilayah yang sama dan pada kategori yang serupa, menunjukkan pola gangguan yang belum terselesaikan secara menyeluruh.

4. Dinas Perhubungan

Sepanjang tahun 2025, Dinas Perhubungan Kabupaten Semarang menerima aduan masyarakat yang didominasi oleh permasalahan infrastruktur lalu lintas, khususnya penerangan jalan umum (PJU), pengaturan lalu lintas, dan ketertiban parkir serta angkutan. Aduan tersebar di berbagai kecamatan, dengan konsentrasi tertinggi di Ambarawa, Ungaran Timur, Ungaran Barat, Tenganan, Bawen, Bergas, Pringapus, Bringin, Getasan, Tuntang, dan Bandungan.

Kategori aduan paling banyak berkaitan dengan lampu penerangan jalan yang mati, rusak, atau belum terpasang, baik di jalan utama, jalan lingkungan, kawasan pasar, tanjakan, perempatan, maupun jalur alternatif. Aduan PJU muncul secara berulang di wilayah Ambarawa, Ungaran Timur, Tenganan, Bawen, Pringapus, Getasan, Bringin, dan Bandungan, dengan durasi gangguan yang dilaporkan bervariasi, mulai dari beberapa hari hingga berbulan-bulan. Lokasi yang sering dilaporkan antara lain kawasan pasar, akses perumahan, jalur tanjakan, perempatan padat lalu lintas, serta ruas jalan penghubung antarwilayah.

Di Kecamatan Ambarawa, aduan didominasi oleh pengaturan lalu lintas dan ketertiban umum, khususnya terkait kebijakan Sistem Satu Arah (SSA), parkir liar di kawasan pusat kota dan alun-alun, serta kondisi PJU yang banyak padam. Aduan juga mencakup minimnya personel pengatur lalu lintas pada titik-titik strategis,



perubahan pembatas jalan oleh pedagang, serta dampak kemacetan pada ruas jalan utama dan kawasan pasar.

Sementara itu, Ungaran Timur mencatat aduan yang beragam, meliputi minimnya penerangan jalan, kerusakan jalan yang berdampak pada keselamatan lalu lintas, aktivitas truk bermuatan berat, serta ketertiban usaha dan angkutan. Beberapa aduan menyoroti kendaraan berat pengangkut material yang menimbulkan debu, polusi, dan potensi kecelakaan, serta belum optimalnya penertiban terhadap aktivitas tersebut.

Di Ungaran Barat, aduan berkaitan dengan ketertiban parkir, kebutuhan fasilitas umum pendukung transportasi, serta gangguan lalu lintas akibat parkir di badan jalan. Beberapa laporan juga mencatat kebutuhan tambahan fasilitas publik di terminal dan kawasan pelayanan transportasi.

Wilayah Tengaran mencatat aduan terkait ketersediaan dan fungsi lampu lalu lintas, khususnya di persimpangan dan jalur padat, serta PJU yang mati dalam jangka waktu lama. Selain itu, terdapat aduan mengenai bekas pekerjaan infrastruktur dan pengaturan arus lalu lintas yang dinilai belum optimal.

Di Bawen, aduan mencakup kondisi PJU yang padam, kebutuhan tambahan penerangan di jalan poros desa, serta fasilitas pendukung di terminal. Beberapa aduan juga menyinggung keterbatasan akses aman bagi pejalan kaki, khususnya saat kondisi hujan.

Wilayah Bergas, Pringapus, Bringin, Getasan, dan Tuntang melaporkan permasalahan serupa, terutama minimnya penerangan jalan, rambu lalu lintas yang belum memadai, serta kondisi jalan yang rawan kecelakaan pada malam hari. Di beberapa lokasi, aduan menyebutkan jalur tersebut sebagai akses utama desa atau jalur alternatif dengan intensitas lalu lintas yang cukup tinggi.

Selain infrastruktur lalu lintas, terdapat pula aduan pada kategori fasilitas umum dan layanan pendukung transportasi, seperti permintaan akses CCTV, informasi lalu lintas (ATCS), serta fasilitas pendukung di terminal. Aduan ini menunjukkan kebutuhan masyarakat terhadap peningkatan keterbukaan informasi dan kenyamanan pengguna transportasi publik.

Secara keseluruhan, data aduan menunjukkan bahwa penerangan jalan dan pengaturan lalu lintas merupakan isu paling dominan dalam aduan kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Semarang. Aduan muncul berulang pada wilayah dan titik yang sama, dengan karakteristik utama berupa gangguan keselamatan, kelancaran lalu lintas, serta kenyamanan pengguna jalan.

5. Dinas Lingkungan Hidup

Sepanjang tahun 2025, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Semarang menerima aduan masyarakat yang berkaitan dengan pencemaran lingkungan, pengelolaan sampah, gangguan aktivitas usaha, pertamanan, serta fasilitas kebersihan. Aduan tersebar di sejumlah kecamatan, dengan konsentrasi tertinggi di Ungaran Timur, Tuntang, Pringapus, Tengaran, Pabelan, Bergas, Ambarawa, Bandungan, Sumowono, dan Ungaran Barat.

Wilayah Ungaran Timur merupakan kecamatan dengan jumlah aduan paling banyak. Aduan didominasi oleh pencemaran udara akibat aktivitas pabrik aspal, tambang batu, penggilingan batu, dan truk galian, yang menimbulkan debu halus, asap, serta bau menyengat. Lokasi yang sering dilaporkan antara lain Kalikayen, Rowosari, PTP Ungaran Timur, Prampelan Beji, Lembah Leyangan, dan sepanjang Jalan Kalimantan Raya. Selain pencemaran udara, aduan di wilayah ini juga mencakup pohon-pohon besar dan lebat di tepi jalan yang dinilai berpotensi membahayakan pengguna jalan, terutama saat hujan dan angin kencang.

Di Kecamatan Tuntang, aduan didominasi oleh aktivitas peternakan unggas (bebek dan ayam) yang berada dekat dengan pemukiman dan fasilitas pendidikan keagamaan. Aduan berulang menyebutkan bau tidak sedap, banyaknya lalat, serta ketiadaan atau ketidakjelasan perizinan usaha. Lokasi aduan antara lain Dusun Candikidul Desa Candirejo dan Desa Gedangan, dengan laporan yang menunjukkan bahwa keluhan telah berlangsung cukup lama dan pernah dilakukan upaya penyampaian kepada pihak terkait.

Wilayah Pringapus mencatat aduan terkait pencemaran udara dari aktivitas industri, seperti asap hitam dari cerobong pabrik, kendaraan berat berbahan bakar solar, serta bau tidak sedap dari pengolahan limbah industri. Aduan menyebutkan gangguan kualitas udara yang dirasakan dalam jangka waktu lama dan berdampak pada kenyamanan lingkungan pemukiman. Selain itu, terdapat aduan mengenai TPS 3R di Desa Bergas Lor yang mengalami penumpukan sampah di area depan lokasi.

Di Kecamatan Tengaran, aduan didominasi oleh polusi suara dari pabrik pengolahan limbah plastik di Desa Bener. Laporan menyebutkan kebisingan mesin yang berlangsung lama dan berulang, serta telah disampaikan kepada pemilik usaha namun belum ada perubahan. Aduan serupa tercatat lebih dari satu kali pada lokasi yang sama, menunjukkan konsistensi keluhan warga.

Wilayah Pabelan mencatat aduan terkait peternakan ayam petelur yang tidak berizin, dengan dampak berupa bau menyengat dan ledakan populasi lalat. Aduan juga mencatat adanya hasil mediasi dan surat pernyataan penutupan kandang yang belum direalisasikan. Selain itu, terdapat aduan mengenai gangguan satwa liar



(monyet) yang memasuki area pemukiman warga di Desa Karanggondang.

Di Kecamatan Bergas, aduan berfokus pada pengelolaan sampah, khususnya kondisi TPS 3R Bergas Lor, di mana sampah dibuang tidak pada tempatnya sehingga mengganggu pengguna jalan.

Wilayah Ambarawa mencatat aduan terkait fasilitas kebersihan, khususnya kondisi armada truk pengangkut sampah yang dinilai tidak memadai sehingga menyebabkan sampah tercecer di jalan saat pengangkutan.

Di Ungaran Barat, aduan berkaitan dengan pertamanan dan keselamatan lingkungan, terutama permintaan pemangkasan pohon di jalur AKAP (Jl. Ki Sarino MP) yang dilaporkan berpotensi membahayakan pengguna jalan. Selain itu, terdapat aduan mengenai kelayakan armada pengangkut sampah pemerintah.

Wilayah Bandungan mencatat aduan terkait fasilitas umum, berupa pemasangan alat promosi/marketing di area Alun-Alun Bandungan yang dinilai mengganggu estetika dan dipertanyakan perizinannya.

Sementara itu, di Sumowono, aduan bersifat informatif terkait ketersediaan fasilitas pembuangan sampah elektronik (e-waste), yang menunjukkan kebutuhan masyarakat terhadap pengelolaan limbah khusus.

Secara keseluruhan, data aduan menunjukkan bahwa pencemaran udara dan bau merupakan isu paling dominan dalam aduan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Semarang, disusul oleh pengelolaan sampah, gangguan aktivitas usaha, pertamanan, serta fasilitas kebersihan. Aduan cenderung muncul berulang pada lokasi yang sama dan berkaitan langsung dengan aktivitas industri, peternakan, serta pengelolaan lingkungan di sekitar pemukiman warga

Pada peringkat selanjutnya, aduan tersebar pada sejumlah perangkat daerah dan wilayah dengan jumlah yang relatif lebih kecil. Badan Keuangan Daerah sebanyak 23 kasus aduan, diikuti Dinas Sosial dengan 18 kasus aduan serta Ungaran Barat dengan 10 kasus aduan. Selanjutnya, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia masing-masing menerima 9 kasus aduan, disusul Dinas Kesehatan dengan 8 kasus aduan. Beberapa perangkat daerah lainnya seperti Dinas Pertanian, Perikanan, dan Pangan serta Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian, dan Perdagangan masing-masing mencatat 7 aduan, sementara Satpol PP dan Damkar serta Kecamatan Tuntang menerima 5 kasus aduan. Adapun perangkat daerah dan wilayah lainnya mencatat jumlah kasus aduan yang lebih rendah, yakni 4 kasus aduan atau kurang, dan sebagian tidak mencatat aduan pada periode pelaporan ini.

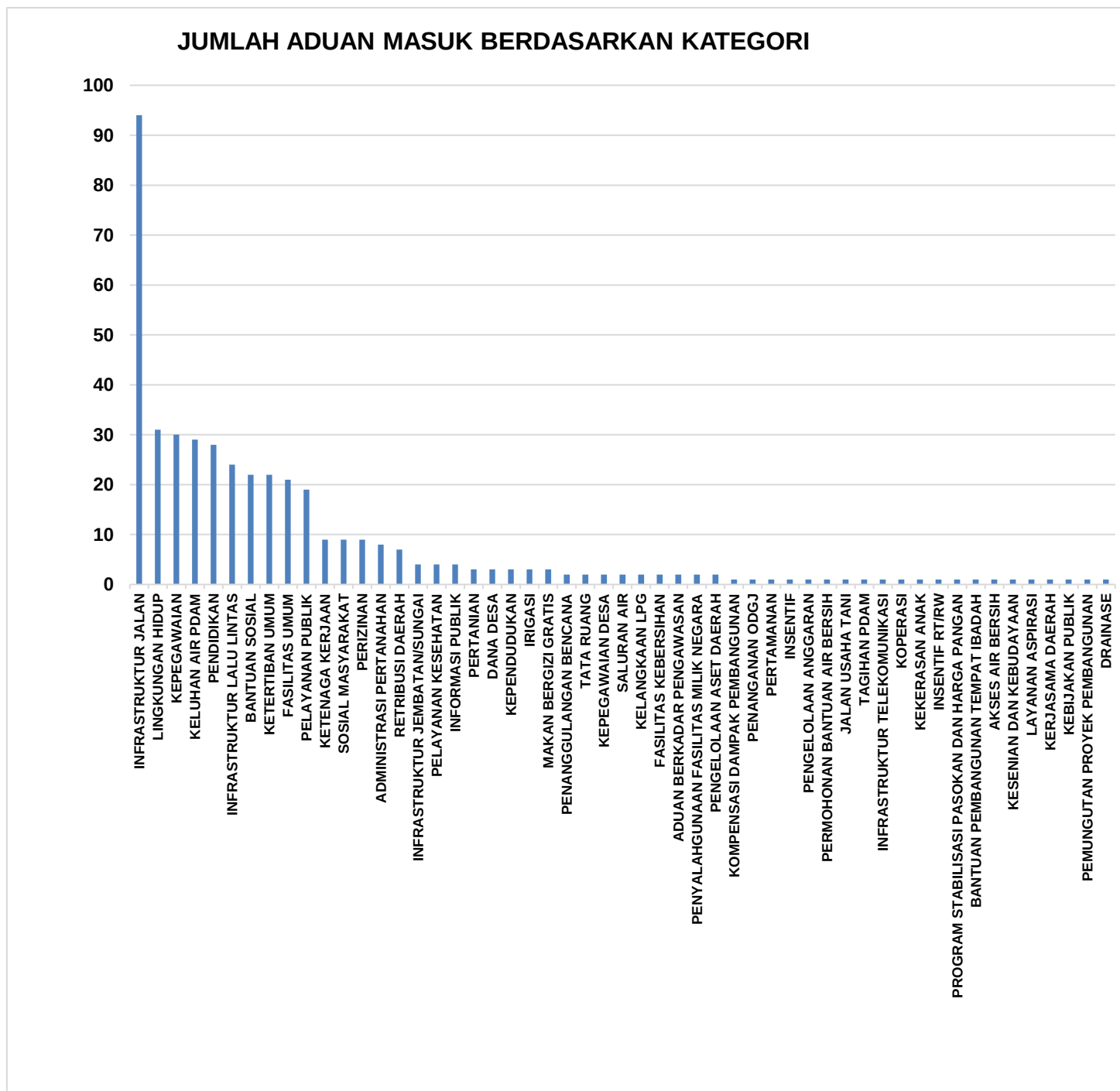
D. Jumlah Aduan Menurut Kategori Aduan

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

No	KATEGORI	JUMLAH ADUAN			TOTAL
		SP4N-LAPOR!	LAPORGUB	LAPOR BUPATI	
1	INFRASTRUKTUR JALAN	7	46	41	94
2	LINGKUNGAN HIDUP	0	17	14	31
3	KEPEGAWAIAN	2	7	21	30
4	KELUHAN AIR PDAM	0	7	22	29
5	PENDIDIKAN	4	11	13	28
6	INFRASTRUKTUR LALU LINTAS	1	8	15	24
7	BANTUAN SOSIAL	3	12	7	22
8	KETERTIBAN UMUM	4	8	10	22
9	FASILITAS UMUM	1	5	15	21
10	PELAYANAN PUBLIK	0	9	10	19
11	KETENAGA KERJAAN	1	6	2	9
12	SOSIAL MASYARAKAT	1	2	6	9
13	PERIZINAN	1	1	7	9
14	ADMINISTRASI PERTANAHAN	0	3	5	8
15	RETRIBUSI DAERAH	1	0	6	7
16	INFRASTRUKTUR JEMBATAN/SUNGAI	0	3	1	4
17	PELAYANAN KESEHATAN	0	3	1	4
18	INFORMASI PUBLIK	0	2	2	4
19	PERTANIAN	0	1	2	3
20	DANA DESA	0	0	3	3
21	KEPENDUDUKAN	2	0	1	3
22	IRIGASI	0	0	3	3
23	MAKAN BERGIZI GRATIS	0	2	1	3
24	PENANGGULANGAN BENCANA	0	1	1	2
25	TATA RUANG	0	1	1	2
26	KEPEGAWAIAN DESA	0	0	2	2
27	SALURAN AIR	1	1	0	2
28	KELANGKAAN LPG	0	1	1	2
29	FASILITAS KEBERSIHAN	0	0	2	2
30	ADUAN BERKADAR PENGAWASAN	1	1	0	2
31	PENYALAHGUNAAN FASILITAS MILIK NEGARA	0	2	0	2
32	PENGELOLAAN ASET DAERAH	1	1	0	2

No	KATEGORI	JUMLAH ADUAN			TOTAL
		SP4N-LAPOR!	LAPORGUB	LAPOR BUPATI	
33	KOMPENSASI DAMPAK PEMBANGUNAN	0	0	1	1
34	PENANGANAN ODGJ	0	1	0	1
35	PERTAMANAN	0	0	1	1
36	INSENTIF	0	0	1	1
37	PENGELOLAAN ANGGARAN	0	0	1	1
38	PERMOHONAN BANTUAN AIR BERSIH	0	1	0	1
39	JALAN USAHA TANI	0	0	1	1
40	TAGIHAN PDAM	0	1	0	1
41	INFRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI	0	0	1	1
42	KOPERASI	0	1	0	1
43	KEKERASAN ANAK	0	0	1	1
44	INSENTIF RT/RW	0	1	0	1
45	PROGRAM STABILISASI PASOKAN DAN HARGA PANGAN	0	1	0	1
46	BANTUAN PEMBANGUNAN TEMPAT IBADAH	0	1	0	1
47	AKSES AIR BERSIH	0	1	0	1
48	KESENIAN DAN KEBUDAYAAN	0	1	0	1
49	LAYANAN ASPIRASI	0	0	1	1
50	KERJASAMA DAERAH	0	0	1	1
51	KEBIJAKAN PUBLIK	0	0	1	1
52	PEMUNGUTAN PROYEK PEMBANGUNAN	0	1	0	1
53	DRAINASE	0	1	0	1
TOTAL		31	172	225	428

Tabel 3: Jumlah Aduan Masuk Jumlah Aduan Masuk Sesuai Kategori



Gambar 16: Grafik Jumlah Aduan Masuk Sesuai Kategori

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Data pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal pengaduan memberikan gambaran nyata mengenai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, analisis data pengaduan ini disusun sebagai dasar evaluasi dan pertimbangan dalam penentuan prioritas kebijakan serta peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Semarang.

1. Kategori Aduan Dominan

Berdasarkan kompilasi data aduan masyarakat sepanjang tahun, kategori Infrastruktur Jalan merupakan aduan yang paling dominan dan muncul secara konsisten di hampir seluruh wilayah kecamatan. Tingginya aduan pada kategori ini menunjukkan bahwa kondisi jalan masih menjadi kebutuhan dasar yang sangat dirasakan dampaknya oleh masyarakat, terutama terkait mobilitas, akses ekonomi, dan keselamatan pengguna jalan.

Selain infrastruktur jalan, aduan terkait Infrastruktur Lalu Lintas (rambu, marka, pengaturan lalu lintas) serta Fasilitas Umum juga cukup menonjol, khususnya di wilayah dengan aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi seperti Ungaran Barat, Ungaran Timur, Ambarawa, dan Bawen. Hal ini mencerminkan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan ruang publik.

Kategori Keluhan Air PDAM juga muncul secara berulang di berbagai wilayah dan periode waktu, mengindikasikan adanya persoalan berkelanjutan terkait ketersediaan, distribusi, maupun kualitas air bersih yang perlu mendapat perhatian serius.

2. Aduan Bidang Sosial dan Pelayanan Dasar

Aduan pada kategori Bantuan Sosial, Sosial Masyarakat, dan Pelayanan Publik menunjukkan bahwa masyarakat cukup aktif menyampaikan keluhan terkait akses dan kualitas layanan pemerintah. Pengaduan ini tersebar di berbagai kecamatan dan melibatkan banyak perangkat daerah, seperti Dinas Sosial, RSUD, serta perangkat kecamatan dan desa.

Munculnya aduan Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Publik Rumah Sakit menunjukkan pentingnya peningkatan mutu layanan, transparansi prosedur, serta responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Isu Tata Kelola dan Administrasi Pemerintahan

Kategori Kepegawaian menjadi salah satu aduan yang cukup sering muncul, baik yang ditujukan ke perangkat daerah teknis maupun Badan Kepegawaian. Aduan ini mencerminkan adanya persoalan administratif, kebijakan kepegawaian, maupun layanan aparatur yang dirasakan langsung oleh masyarakat maupun internal pemerintahan.

Selain itu, aduan pada kategori Administrasi Pertanahan, Perizinan, Retribusi Daerah, serta Pengelolaan Aset Daerah menunjukkan bahwa aspek tata kelola pemerintahan dan administrasi publik masih menjadi perhatian masyarakat, khususnya terkait kepastian layanan, transparansi, dan akuntabilitas.

4. Lingkungan Hidup dan Ketertiban Umum

Aduan Lingkungan Hidup muncul secara konsisten di berbagai wilayah, dengan isu yang berkaitan dengan pengelolaan sampah, pencemaran, drainase, hingga fasilitas kebersihan. Hal ini menandakan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas lingkungan dan keberlanjutan wilayah.

Sementara itu, aduan Ketertiban Umum dan Keamanan Lingkungan menunjukkan perlunya penguatan peran perangkat wilayah dan koordinasi dengan Satpol PP, Dishub, serta unsur terkait lainnya untuk menjaga ketertiban dan kenyamanan masyarakat.

5. Aduan dengan Intensitas Relatif Rendah

Beberapa kategori aduan muncul dengan intensitas relatif lebih rendah, seperti:

- Informasi Publik
- Aduan Berkadar Pengawasan
- Ketenagakerjaan
- Pertanian, Irigasi, dan Jalan Usaha Tani
- Penanggulangan Bencana
- Kekerasan Anak dan Isu Perlindungan Sosial

Meskipun jumlahnya tidak dominan, kategori-kategori ini bersifat strategis dan sensitif, sehingga memerlukan penanganan yang cepat, tepat, dan lintas sektor agar tidak berkembang menjadi persoalan yang lebih besar.

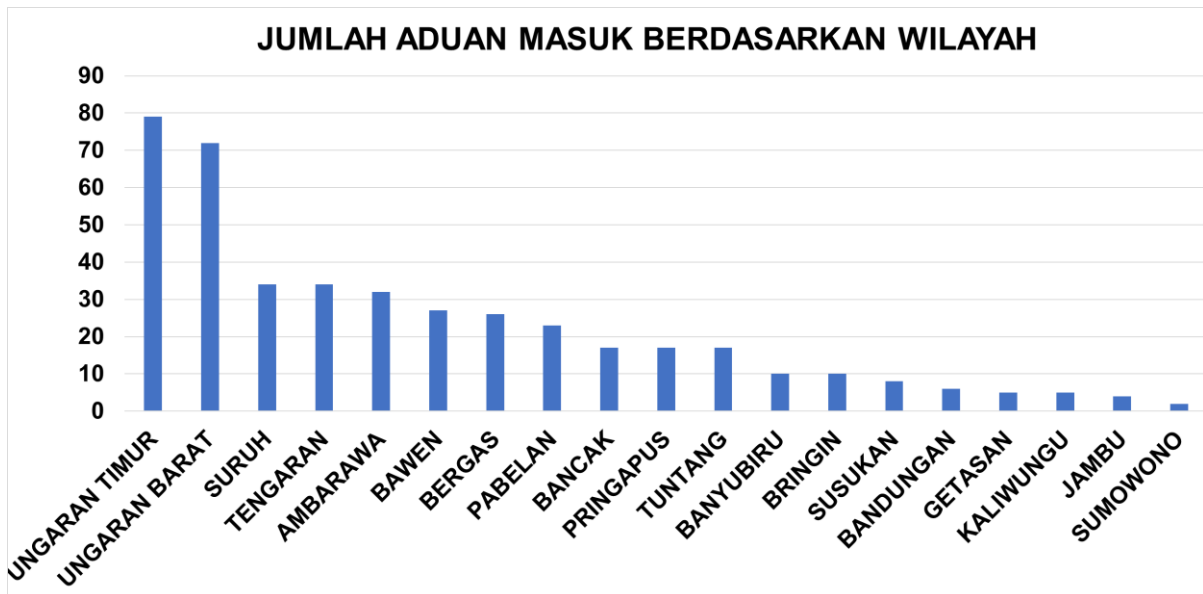
E. Jumlah Aduan Menurut Wilayah Kejadian

Berikut adalah data rekapitulasi pengaduan masyarakat berdasarkan wilayah kejadian untuk periode tahun 2025. 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			TOTAL
		SP4N-LAPOR!	LAPORGUB	LAPOR BUPATI	
33.22.19	UNGARAN TIMUR	4	22	53	79
33.22.18	UNGARAN BARAT	6	16	50	72
33.22.04	SURUH	4	13	17	34
33.22.02	TENGARAN	4	21	9	34
33.22.10	AMBARAWA	0	16	16	32
33.22.11	BAWEN	2	14	11	27
33.22.13	BERGAS	2	14	10	26
33.22.05	PABELAN	2	7	14	23
33.22.16	BANCAK	1	11	5	17
33.22.15	PRINGAPUS	0	10	7	17
33.22.06	TUNTANG	2	5	10	17
33.22.07	BANYUBIRU	2	7	1	10
33.22.12	BRINGIN	1	3	6	10
33.22.03	SUSUKAN	1	2	5	8
33.22.20	BANDUNGAN	0	2	4	6
33.22.01	GETASAN	0	3	2	5
33.22.17	KALIWUNGU	0	5	0	5

KODE REFERENSI	WILAYAH	JUMLAH ADUAN			TOTAL
		SP4N-LAPOR!	LAPORGUB	LAPOR BUPATI	
33.22.08	JAMBU	0	1	3	4
33.22.09	SUMOWONO	0	0	2	2
TOTAL		31	172	225	428

Tabel 4: Jumlah Aduan Masuk Jumlah Aduan Masuk Sesuai Wilayah



Gambar 17: Grafik Jumlah Aduan Masuk Sesuai Wilayah

Berdasarkan data pengaduan masyarakat yang diterima melalui kanal SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati sepanjang tahun 2025, terlihat bahwa pengaduan tersebar di hampir seluruh wilayah Kabupaten Semarang dengan karakteristik dan intensitas yang berbeda-beda. Variasi jumlah dan jenis aduan ini mencerminkan perbedaan permasalahan serta tingkat partisipasi masyarakat antarwilayah.

1. **Wilayah Ungaran Barat dan Ungaran Timur** merupakan wilayah dengan intensitas pengaduan yang paling tinggi. Hal ini tidak terlepas dari peran kedua wilayah tersebut sebagai pusat aktivitas pemerintahan, ekonomi, dan pelayanan publik. Jenis aduan yang dominan meliputi infrastruktur jalan, keluhan air PDAM, kepegawaian, pendidikan, serta pelayanan publik, yang sebagian besar disampaikan melalui kanal Lapor Bupati dan LaporGub!. Tingginya volume aduan menunjukkan tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat yang relatif baik dalam memanfaatkan kanal pengaduan resmi.
2. **Wilayah Suruh** juga mencatat jumlah pengaduan yang cukup signifikan, dengan dominasi laporan terkait infrastruktur jalan yang muncul secara berulang di berbagai waktu dan kanal. Pola ini mengindikasikan adanya permasalahan infrastruktur yang menjadi perhatian utama masyarakat. Pengaduan berulang dimungkinkan terjadi karena ekspektasi masyarakat terhadap tindak lanjut yang dirasakan belum sepenuhnya terpenuhi, meskipun sebagian permasalahan telah dikoordinasikan dengan perangkat daerah terkait.

3. **Wilayah dengan intensitas aduan menengah** antara lain Ambarawa, Bawen, Tengaran, Bergas, Bancak, Banyubiru, dan Pringapus. Pengaduan di wilayah-wilayah ini menunjukkan variasi isu yang cukup beragam, mulai dari infrastruktur jalan dan lalu lintas, lingkungan hidup, bantuan sosial, ketertiban umum, hingga pelayanan publik. Sebaran aduan yang relatif merata di berbagai kategori mencerminkan kompleksitas kebutuhan masyarakat serta pentingnya koordinasi lintas perangkat daerah dalam penanganannya.
4. Sementara itu, wilayah seperti Sumowono, Kaliwungu, Susukan, Jambu, Getasan, Bandungan, dan Bringin mencatat jumlah pengaduan yang relatif lebih rendah dibandingkan wilayah lainnya. Kondisi ini perlu ditelaah lebih lanjut untuk memastikan apakah rendahnya jumlah aduan disebabkan oleh minimnya permasalahan di wilayah tersebut atau karena keterbatasan akses informasi dan pemanfaatan kanal pengaduan oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, analisis distribusi pengaduan berdasarkan wilayah menunjukkan bahwa wilayah dengan jumlah aduan tinggi memerlukan perhatian dan prioritas penanganan yang lebih intensif, khususnya pada isu-isu yang bersifat berulang. Di sisi lain, wilayah dengan aduan rendah memerlukan pendekatan berupa peningkatan sosialisasi dan literasi pengaduan agar seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi. Pendekatan yang seimbang ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara merata di Kabupaten Semarang.

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 kompilasi data aduan infrastruktur jalan yang diterima melalui kanal SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati, permasalahan infrastruktur jalan masih menjadi isu dominan yang banyak dikeluhkan masyarakat di berbagai wilayah Kabupaten Semarang. Dari hasil pengelompokan berdasarkan lokasi, Kecamatan Suruh tercatat sebagai wilayah dengan jumlah aduan tertinggi, yang didominasi oleh laporan kerusakan parah dan berulang pada ruas **Jalan Salatiga–Dadapayam, Sumberejo–Dadapayam, Blimbing–Plaosan**, serta beberapa ruas penghubung desa. Aduan di wilayah ini umumnya menyoroti kondisi jalan berlubang, ambles, genangan air akibat drainase tidak berfungsi, kualitas pekerjaan tambal sulam yang rendah, serta keterlambatan tindak lanjut perbaikan, sehingga berpotensi tinggi menimbulkan



kecelakaan dan menghambat aktivitas ekonomi masyarakat.

Selanjutnya, aduan infrastruktur jalan juga banyak dilaporkan di Kecamatan Bancak, khususnya pada ruas **jalan penghubung antar desa** dan jalur tanjakan utama, dengan keluhan dominan berupa **jalan merekah, rusak berat, serta kerusakan gorong-gorong** yang menyebabkan amblesnya badan jalan. Kecamatan Tenganan menempati urutan berikutnya dengan aduan yang tersebar pada jalur utama dan alternatif, seperti ruas menuju Pasar Tenganan dan jalur **Sruwen–Karanggede**, yang sebagian besar disertai laporan kecelakaan lalu lintas akibat lubang jalan dan perbaikan sementara yang tidak bertahan lama.

Aduan serupa juga ditemukan di Kecamatan Banyubiru, Pabelan, dan Ambarawa, yang umumnya berkaitan dengan jalan kabupaten menuju kawasan permukiman, pendidikan, dan wisata. Di wilayah-wilayah tersebut, masyarakat menyoroti kerusakan jalan berlubang cukup dalam, kualitas hasil pengaspalan pasca proyek Inpres Jalan Daerah, serta minimnya penerangan jalan umum. Sementara itu, Kecamatan Ungaran Timur dan Ungaran Barat mencatat aduan pada ruas jalan perkotaan dan permukiman padat penduduk, dengan risiko keselamatan yang tinggi akibat lubang jalan tergenang air, gorong-gorong ambles, serta proyek galian yang tidak segera dirapikan.

Adapun aduan dengan intensitas lebih rendah tersebar di Kecamatan Bergas, Bawen, Pringapus, Jambu, Bringin, Tuntang, Getasan, Kaliwungu, Bandungan, dan Sumowono, yang pada umumnya berkaitan dengan jalan penghubung desa, jalur alternatif, serta akses utama masyarakat menuju pusat ekonomi dan layanan publik. Meskipun jumlah aduannya lebih sedikit, sebagian besar laporan dari wilayah tersebut menekankan bahwa kerusakan telah berlangsung lama dan bersifat kronis, sehingga tetap memerlukan perhatian dan penanganan berkelanjutan.

2. Lingkungan Hidup

Berdasarkan data aduan kategori lingkungan hidup yang diterima melalui kanal LaporGub! dan Lapor Bupati, permasalahan lingkungan masih banyak dikeluhkan masyarakat di berbagai wilayah Kabupaten Semarang. Kecamatan Ungaran Timur menjadi wilayah dengan aduan terbanyak, yang didominasi oleh **pencemaran udara akibat aktivitas industri, pertambangan, dan lalu lintas kendaraan berat**. Keluhan utama meliputi debu, bau menyengat, serta gangguan kesehatan seperti sesak napas yang dirasakan warga sekitar.

Selanjutnya, Kecamatan Bawen banyak menerima aduan terkait banjir dan genangan air yang diduga dipicu oleh aktivitas perusahaan dan pembangunan perumahan, khususnya akibat sistem drainase yang tidak memadai. Kondisi ini berdampak langsung pada lahan pertanian dan permukiman warga. Kecamatan Tuntang juga mencatat aduan cukup tinggi yang umumnya berkaitan dengan



peternakan unggas tidak berizin serta aktivitas pembakaran yang menimbulkan bau dan asap, sehingga mengganggu kenyamanan dan kesehatan masyarakat.

Aduan lingkungan hidup berikutnya berasal dari Kecamatan Pringapus dan Kecamatan Tenganan, yang didominasi oleh pencemaran udara, bau, dan kebisingan dari aktivitas industri. Sementara itu, aduan dengan jumlah lebih sedikit namun tetap perlu perhatian tersebar di Kecamatan Suruh, Kaliwungu, Pabelan, Bergas, Ungaran Barat, dan Sumowono, yang umumnya berkaitan dengan pengelolaan sampah, kandang ternak di dekat permukiman, serta gangguan lingkungan lainnya.

3. Kepegawaian

Berdasarkan Aduan kategori kepegawaian di Kabupaten Semarang didominasi oleh permasalahan pembayaran hak pegawai, khususnya guru ASN dan PPPK. Kecamatan Ungaran Barat menjadi wilayah dengan aduan terbanyak, yang umumnya terkait **belum cairnya TPG dan Tamsil, keterlambatan gaji honorer, kecilnya TPP PPPK, serta ketidakjelasan gaji PPPK paruh waktu.**

Selanjutnya, aduan kepegawaian di Kecamatan Ungaran Timur banyak berkaitan dengan ketimpangan perlakuan antara PNS dan PPPK, keterlambatan gaji, serta kedisiplinan ASN. Kecamatan Pabelan dan Suruh mencatat aduan terkait nasib honorer dan PPPK yang belum mendapatkan formasi, keterlambatan pencairan tunjangan, serta dugaan pungutan dan pelanggaran etika aparatur.

Aduan lainnya tersebar di Pringapus, Bergas, Ambarawa, dan Tenganan, yang umumnya menyangkut ketidakjelasan kebijakan kepegawaian, kesejahteraan guru dan honorer, serta pelaksanaan aturan kepegawaian di lapangan.

4. Keluhan Air PDAM

Aduan Air PDAM paling banyak berasal dari Kecamatan Ungaran Timur, terutama wilayah Leyangan, Beji, Susukan, dan sekitarnya, dengan keluhan utama **air sering mati di siang hari, hanya mengalir malam hingga dini hari, serta debit air kecil.** Kondisi ini dikeluhkan berlangsung lama dan berulang, disertai respons pengaduan yang lambat dan solusi sementara yang dinilai belum efektif.

Aduan selanjutnya banyak terjadi di Kecamatan Ungaran Barat dan Bergas, dengan permasalahan **air mati sehari-hari tanpa informasi, aliran tidak lancar, serta ketidaksesuaian antara pembayaran tagihan dan layanan yang diterima.** Sementara itu, aduan di Ambarawa dan Pringapus umumnya terkait air tidak mengalir atau distribusi yang tidak sampai ke wilayah pelanggan.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pada tahun 2025, sistem pengelolaan pengaduan mencatatkan total 428 kasus aduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR!, LaporGub!, dan Lapor Bupati. Dari total tersebut, sebanyak 428 kasus aduan telah mendapat atensi dari Perangkat Daerah yang berwenang, dengan rincian 31 aduan melalui SP4N-LAPOR!, 172 kasus aduan melalui LaporGub!, dan 225 kasus aduan melalui Lapor Bupati.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada tahun 2025 menunjukkan kinerja yang cukup signifikan, ditandai dengan berbagai capaian sekaligus tantangan yang dihadapi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kanal **Lapor Bupati!** menjadi saluran pengaduan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat dengan total 225 aduan, disusul **LaporGub!** sebanyak 172 aduan, serta **SP4N-LAPOR!** dengan 31 aduan. Tingginya penggunaan Lapor Bupati! dipengaruhi oleh kedekatan kanal tersebut dengan masyarakat, serta mulai terintegrasinya aduan yang disampaikan melalui akun media sosial pimpinan daerah ke dalam sistem pengelolaan pengaduan resmi.

Seluruh aduan yang diterima telah didistribusikan kepada perangkat daerah terkait sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Pada umumnya, aduan tersebut telah ditindaklanjuti oleh perangkat daerah terkait, dengan sebagian aduan dinyatakan selesai dan sebagian kecil lainnya masih berada dalam proses tindak lanjut. Tim admin pengaduan terus melakukan pemantauan dan koordinasi secara berkala guna memastikan seluruh aduan dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Kategori aduan yang paling sering dilaporkan masyarakat adalah infrastruktur jalan, lingkungan hidup, kepegawaian, dan aliran air PDAM. Aduan terkait infrastruktur jalan mencerminkan tingginya perhatian masyarakat terhadap kondisi dan perbaikan jalan yang belum tuntas karena berdampak langsung pada mobilitas dan aktivitas sehari-hari. Selanjutnya, permasalahan lingkungan hidup banyak dilaporkan akibat dampaknya yang langsung dirasakan masyarakat, baik terhadap kenyamanan, kesehatan, maupun kualitas kehidupan sehari-hari. Aduan kepegawaian pada umumnya berupa pertanyaan terkait kebijakan pemerintah daerah, yang menunjukkan bahwa kanal pengaduan juga dimanfaatkan oleh aparatur dan masyarakat untuk memperoleh kejelasan informasi. Sementara itu, keluhan mengenai aliran air PDAM sebagai kebutuhan dasar masyarakat turut menjadi isu yang sensitif dan mendapatkan perhatian khusus.

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 2025 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 2025:

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.