

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN

Periode

Januari 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat di Pemerintah Kabupaten Sragen Bulan Januari Tahun 2026.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai jumlah pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sragen bulan Januari 2026 sebagai bentuk penyaluran aspirasi masyarakat akan layanan yang diterima sekaligus sebagai bahan evaluasi perbaikan atas layanan yang diberikan di bulan Januari 2026 guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Demikian laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen.

Salam Transparansi!

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sragen

Paraf	
Sekretaris	
Kabid PI	

Samsuri, S.Sos., M.M.

NIP. 19660212 198607 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang	3
B. Maksud dan Tujuan.....	3
C. Landasan Hukum	4
D. Sumber Daya.....	4
E. Standar Pelayanan Pengaduan	5
BAB II LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	7
A. Pengaduan di SP4N Lapor!.....	7
B. Pengaduan di Lapor Gub	7
C. Pengaduan di Lapor Bupati.....	7
D. Permohonan Informasi PPID	8
E. Instagram Diskominfo Sragen	8
F. Pengaduan di Hotline 0822-2001-7272	8
G. Instagram Pemkab Sragen.....	9
H. TikTok Pemkab Sragen.....	9
BAB III DATA DAN ANALISIS PENGADUAN	10
A. Klasifikasi Pengaduan Berdasarkan Jenis.....	10
B. Klasifikasi Pengaduan Berdasarkan Perangkat Daerah Tujuan.....	10
C. Klasifikasi Pengaduan Berdasarkan Kanal	11
BAB IV PENUTUP	12
A. Kendala Pelaksanaan Layanan Pengaduan	12
B. Rekomendasi Penguatan Fungsi Layanan Pengaduan	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Berdasarkan pada Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik, antara lain dengan menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan, dan menindaklanjuti pengaduan.

Berbagai upaya untuk menyertakan masyarakat dalam pembangunan sudah banyak dilakukan oleh pemerintah, baik di tataran perencanaan, implementasi, maupun evaluasi. Partisipasi masyarakat yang efektif akan membuat kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan semangat reformasi birokrasi yang tertuang dalam PermenPANRB Nomor 10 Tahun 2012, Pemerintah Kabupaten Sragen berkomitmen untuk memberikan wadah bagi pengaduan masyarakat dan menetapkan tim pengelola pengaduan yang bertugas untuk menindaklanjuti pengaduan yang masuk.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Sragen Bulan Januari Tahun 2026 adalah melaksanakan fungsi pelayanan informasi dengan memperlancar arus komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Sragen sehingga tercipta interaksi yang efektif. Sementara itu, tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Mendapatkan masukan berupa pertanyaan, keluhan, informasi, usul, dan saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis program Pemerintah Kabupaten Sragen menuju perbaikan kinerja instansi demi terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih.
2. Memberi pelayanan kepada masyarakat dalam hal informasi yang dibutuhkan.

C. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Sragen;
9. Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik.

D. Sumber Daya

Sumber daya pengelola pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sragen merupakan pegawai Pemerintah Kabupaten Sragen yang telah ditunjuk

sesuai dengan Keputusan Bupati Sragen Nomor 900.1.11.1/544/01.3/2024 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Sragen Nomor 700/428/01.3/2022 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sragen, Keputusan Bupati Sragen Nomor 512/11/77/01.3/2024 Tahun 2024 tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pelaksana Pemerintah Kabupaten Sragen Tahun 2024, serta Keputusan Bupati Sragen Nomor 700/107/003/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Sragen Tahun 2020 dan SK Kepala Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Sragen nomor 000.6.3.4/838-14/2024 tentang Penunjukan Pejabat Penghubung/Admin SP4N Lapor! di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sragen.

E. Standar Pelayanan Pengaduan

1. Masyarakat mengirimkan laporan melalui kanal aduan resmi Pemerintah Kabupaten Sragen. Adapun kanal aduan resmi disampaikan melalui:
 - a. SP4N Lapor! www.lapor.go.id;
 - b. Lapor Gub www.laporgub.jatengprov.go.id;
 - c. Lapor Bupati www.laporbupati.sragenkab.go.id;
 - d. Hotline MBG 0851-9895-0006;
 - e. Hotline Aduan 0822-2001-7272;
 - f. Media Sosial: Instagram @pemkab_sragen; Facebook Pemkab Sragen; X @pemkab_sragen; TikTok @pemkab_sragen.
2. Admin Perangkat Daerah menerima laporan masyarakat dengan alur sebagai berikut.
 - a. Laporan diterima oleh Admin Perangkat Daerah
 - 1) Laporan masuk ke Pejabat Struktural dan Petugas Teknis;
 - 2) Laporan ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional yang ada pada masing-masing Perangkat Daerah.
 - b. Laporan ditolak oleh Admin Perangkat Daerah
 - 1) Laporan masuk ke Admin Pusat;

- 2) Admin Pusat meneruskan laporan/aduan ke Admin Perangkat Daerah yang lebih tepat;
 - 3) Admin Perangkat Daerah memberikan *progress report* kepada Admin Pusat atas tindak lanjut penanganan aduan.
3. Statistik
- Admin Perangkat Daerah melakukan *update* data berkaitan dengan laporan yang masuk.

BAB II

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pengaduan di SP4N Lapor!

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 2 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
Disperkimtaru	1	Lampu Taman Mangkubumi Mati
DPU	1	Jalan Rusak

B. Pengaduan di Lapor Gub

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 14 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
Dinsos	5	Bantuan DTKS, Bantuan ODGJ, Bantuan Sosial, Status Desil
DPU	6	Jalan Rusak, Normalisasi Bendungan, Normalisasi Sungai
Kec. Gemolong	1	Keluhan Pelayanan
Dinkes	1	MBG
Kec. Gondang	1	Anggaran Desa

C. Pengaduan di Lapor Bupati

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 14 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
Satpol PP	1	Orang Meresahkan
Dinsos	2	Bantuan BLTS, BPJS

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
Dishub	3	Penertiban Jalan, Traffic Light Mati, PJU Mati
Dispora	3	Tarif Masuk Stadion Taruna, Penebangan Pohon Gor Diponegoro
DPMPTSP	1	Warung Meresahkan
DPU	2	Perbaikan Jalan
Pemkab Sragen	1	Permintaan Saksi Nikah
BPKPD	1	Penolakan Merobohkan Pemda Lama

D. Permohonan Informasi PPID

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 2 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
Dukcapil	1	Data Penduduk
Kec. Ngrampal	1	Data Penduduk

E. Instagram Diskominfo Sragen

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 1 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
Disdikbud	1	Sekolah PAUD Roboh

F. Pengaduan di Hotline 0822-2001-7272

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 2 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
DPU	1	Jalan Rusak
Dinsos	1	Bantuan Bedah Rumah

G. Instagram Pemkab Sragen

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 16 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
Satpol PP	2	Badut Meresahkan, Penertiban PKL
DLH	1	Pengelolaan Sampah
Kec. Plupuh	1	Pengelolaan Sampah
Dishub	1	Traffic Light Eror
DPU	10	Perbaikan Jalan, Penambalan Lubang, Keluhan Pelayanan Sedot WC, Pembersihan Bekas Galian, Keluhan Palang Pintu Kereta Api, Drainase
Disperkimtaru	1	Papan Peringatan Taman Mangkubumi

H. TikTok Pemkab Sragen

Selama Bulan Januari Tahun 2026, terdapat 11 pengaduan yang 100% telah diselesaikan.

OPD	Jumlah Aduan	Jenis Aduan
PLN	1	Tiang Listrik Miring
DPU	7	Perbaikan Jalan, Jalan Berlubang
Kec. Gesi	1	Perbaikan Jalan
Disperkimtaru	1	Izin Operasional Pendirian SLB
Disdikbud	1	Pemotongan Dana PIP

BAB III

DATA DAN ANALISIS PENGADUAN

A. Klasifikasi Pengaduan Berdasarkan Jenis

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah
1.	Bantuan Sosial	7
2.	Infrastruktur Jalan	24
3.	Penerangan Jalan Umum dan <i>Traffic Light</i>	5
4.	Pelayanan Publik	2
5.	Program Makan Bergizi Gratis	1
6.	Anggaran Desa	1
7.	Ketenteraman dan Ketertiban Masyarakat	5
8.	Olahraga	3
9.	Permohonan Saksi	1
10.	Penolakan Masyarakat	1
11.	Administrasi Kependudukan	2
12.	Pendidikan	3
13.	Lingkungan dan Kebersihan	2
14.	Fasilitas Publik	2
15.	Bendungan dan Sungai	2
16.	Kesehatan	1

B. Klasifikasi Pengaduan Berdasarkan Perangkat Daerah Tujuan

No.	Perangkat Daerah	Jumlah
1.	Dinas Sosial	8
2.	Dinas Pekerjaan Umum	27
3.	Kecamatan Gemolong	1
4.	Dinas Kesehatan	1
5.	Kecamatan Gondang	1
6.	Disperkimtaru	3
7.	Satpol PP	3

No.	Perangkat Daerah	Jumlah
8.	Dinas Perhubungan	4
9.	Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata	3
10.	DPMPTSP	1
11.	Pemerintah Kabupaten Sragen	1
12.	BPKPD	1
13.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
14.	Kecamatan Ngrampal	1
15.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	2
16.	Dinas Lingkungan Hidup	1
17.	Kecamatan Plupuh	1
18.	PLN	1
19.	Kecamatan Gesi	1

C. Klasifikasi Pengaduan Berdasarkan Kanal

No.	Kanal Pengaduan	Jumlah
1.	Lapor Gub	14
2.	SP4N Lapor!	2
3.	Lapor Bupati	14
4.	Permohonan Informasi PPID	2
5.	Instagram Diskominfo	1
6.	Instagram Pemkab Sragen	16
7.	TikTok Pemkab Sragen	11
8.	Hotline 0822-2001-7272	2

BAB IV

PENUTUP

A. Kendala Pelaksanaan Layanan Pengaduan

1. Sistem aduan nasional pada *website* maupun aplikasi sering mengalami kendala teknis;
2. Sistem aduan daerah belum terintegrasi dengan sistem aduan nasional;
3. Admin/pengelola pengaduan pelayanan publik masih diampu pegawai sebagai tugas tambahan;
4. Sosialisasi dan pengenalan SP4N-LAPOR kepada masyarakat belum optimal;
5. Perangkat daerah yang menjawab aduan lebih dari tenggat waktu terselesaikannya laporan;
6. Masyarakat Kabupaten Sragen lebih familiar dengan aduan lokal milik Pemerintah Kabupaten Sragen;
7. Sebagian masyarakat cenderung menyampaikan aduan melalui media sosial.

B. Rekomendasi Penguatan Fungsi Layanan Pengaduan

1. Komitmen Pimpinan Dalam Pengelolaan Pengaduan
Pimpinan daerah memiliki peran yang sangat penting, bertanggung jawab atas kebijakan, pengambilan keputusan, pengawasan, serta motivasi bagi tim yang terlibat dalam penanganan pengaduan.
2. Sosialisasi/Edukasi Masyarakat
Perlunya peningkatan sosialisasi kanal aduan resmi pemerintah agar masyarakat lebih nyaman menyampaikan aspirasi/aduan melalui kanal aduan resmi daripada melalui media sosial.
3. Monitoring dan Evaluasi Secara Berkala
Memastikan bahwa sistem pengaduan berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif.
4. Sistem Aduan yang Terintegrasi
Pemerintah Pusat membuka integrasi sistem aduan nasional dengan sistem aduan lokal di daerah, membangun sistem pengaduan terintegrasi yang

melibatkan berbagai sektor atau instansi, dan membangun sistem pengaduan yang terintegrasi antar *platform*.

5. Peningkatan Kapasitas SDM

Penguatan SDM pengelolaan kanal aduan di Perangkat Daerah melalui pengembangan kompetensi Admin/Pejabat Penghubung/Admin Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

6. Menyediakan informasi publik mengenai status pengaduan dan tindak lanjut yang diambil.

7. Pemberdayaan partisipasi masyarakat untuk menjaga kepercayaan warga masyarakat atas manfaat kanal aduan dan meningkatkan penggunaannya oleh masyarakat terutama kelompok rentan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sragen

Samsuri, S.Sos., M.M.

NIP. 19660212 198607 1 001

Paraf	
Sekretaris	
Kabid PI	