



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MALANG

2020

Laporan
Pengaduan
SAMBAT
WEB &
SAMBAT
SMS

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penyusunan Laporan Pengaduan SAMBAT tahun 2020 dapat terlaksana dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari proses Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk memperluas ruang informasi dari pemerintah untuk masyarakat. Harapannya dengan semakin terbukanya ruang informasi, komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin dua arah dan dapat meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang disampaikan oleh pemerintah.

Buku laporan pengaduan SAMBAT tahun 2020 dibagi menjadi dua bagian yaitu buku 1 laporan pengaduan SAMBAT Web dan buku 2 laporan pengaduan SAMBAT SMS. Dalam penyusunan Laporan Pengaduan SAMBAT tahun 2020 ini masih dirasa jauh dari sempurna. Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Pimpinan Pemerintah Kota Malang dalam pengukuran kinerja Perangkat Daerah serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat.

Atas nama pimpinan, diucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh admin pengaduan Perangkat Daerah serta pihak yang terlibat secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyusunan Laporan Pengaduan SAMBAT ini. Besar harapan kami untuk mendapatkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif untuk perbaikan kedepannya.

Malang, Maret 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MALANG,

MUHAMMAD NUR WIDIANTO, S.Sos.
Pembina/Tingkat I
NIP. 19700206 199602 1 001

PENDAHULUAN

Informasi merupakan suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga alur komunikasi perlu dilakukan secara dua arah. Bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan.

Layanan pengaduan untuk warga Kota Malang saat ini telah tersedia dalam berbagai kanal yaitu Sistem Aplikasi Bertanya Masyarakat Terpadu (SAMBAT) dari website dan SMS serta dari kanal LAPOR.go.id (Layanan Aspirasi dan Online Rakyat). Kanal LAPOR! merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden (KSP) bersama Kementerian PANRB. Saat ini, aplikasi pengaduan LAPOR! telah terkoneksi dengan aplikasi SAMBAT WEB Kota Malang. Sehingga laporan ini hanya fokus pada pengaduan dari SAMBAT WEB dan SAMBAT SMS.

Proses pengaduan yang telah berjalan di Kota Malang saat ini adalah melalui kanal SAMBAT WEB, SAMBAT SMS dan LAPOR!. Pengaduan yang masuk akan ditinjau untuk didisposisikan ke Perangkat Daerah terkait. Proses selanjutnya dari pengelolaan pengaduan adalah menunggu tanggapan dari unit terkait yang diajukan oleh pelapor.

Hal terpenting dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah kecepatannya dalam merespons dan menindaklanjuti suatu pengaduan, dan ini merupakan cerminan dari baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi. Indikator keberhasilan yang ideal dari suatu unit layanan pengaduan adalah jika waktu respon/tanggapan per pengaduan semakin cepat dan kualitas ketuntasan penanganan pengaduan dari waktu ke waktu semakin meningkat.

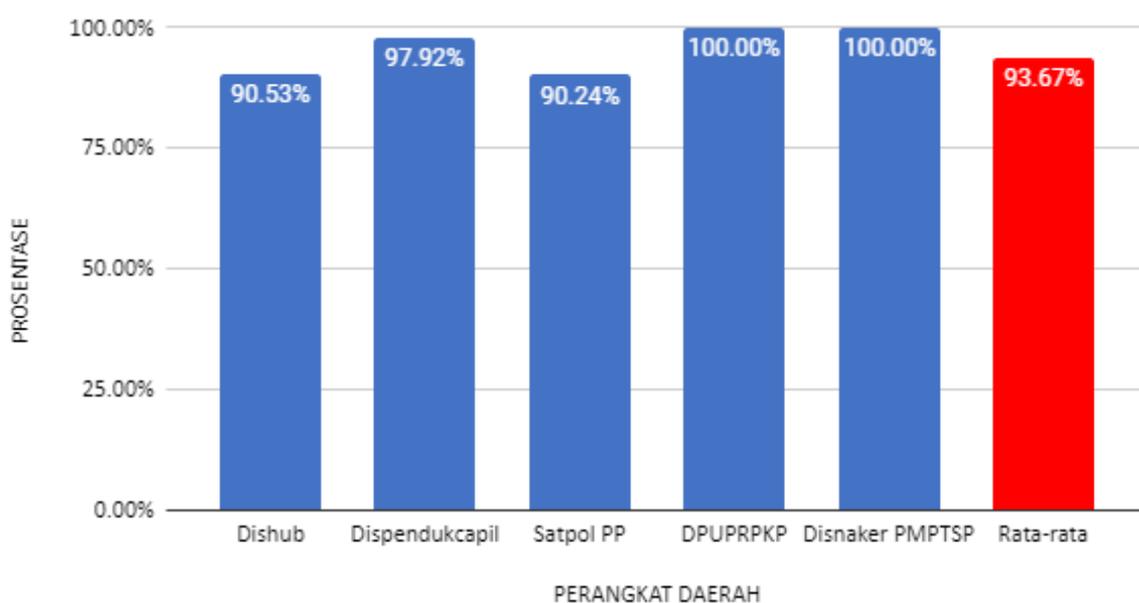


PENGADUAN Sambat Web & Sambat SMS 2020

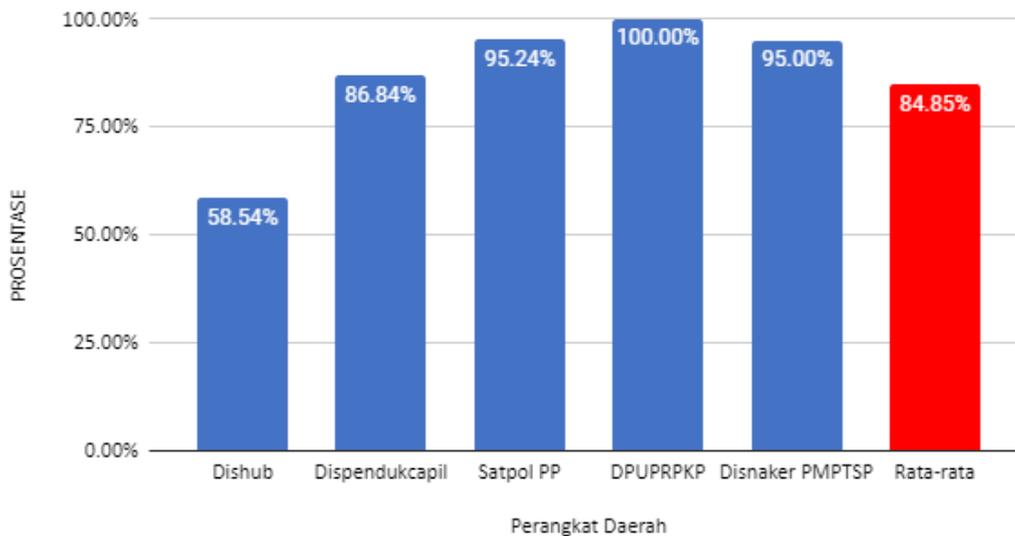
Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, mulai periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2020 telah menerima total 869 pengaduan baik dari aplikasi Sambat Web maupun dari Sambat SMS. Lima perangkat daerah dengan kategori penerima pengaduan terbanyak di tahun 2020 antara lain Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPRPKP) dan Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker PMPTSP).

Indikator keberhasilan yang ideal dari suatu unit layanan pengaduan adalah jika seluruh pengaduan direspon oleh Perangkat Daerah terkait. Lima Perangkat Daerah Kota Malang dengan pengaduan terbanyak memiliki tingkat respon terhadap pengaduan masyarakat rata-rata 93.67% pada Sambat Web dan rata-rata 84.85% pada Sambat SMS.

TINGKAT RESPON PERANGKAT DAERAH TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI Sambat Web



TINGKAT RESPON PERANGKAT DAERAH TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SAMBAT SMS



Dari grafik di atas, Perangkat Daerah dengan tingkat respon paling banyak atas pengaduan masyarakat melalui SAMBAT WEB dan SAMBAT SMS adalah DPUPRPKP dengan angka respon 100% yang artinya seluruh pengaduan masyarakat yang masuk berhasil direspon dengan baik selama tahun 2020. Disnaker PMPTSP juga menjadi Perangkat Daerah yang memiliki respon baik dengan rata-rata 97,5% untuk SAMBAT Web dan SAMBAT SMS.

Terdapat berbagai jenis pengaduan yang masuk Perangkat Daerah. Guna memperoleh gambaran bagi penyusunan strategi pelayanan publik oleh Perangkat Daerah, berikut diuraikan jenis pengaduan pada 5 Perangkat Daerah penerima pengaduan terbanyak:

a. Pengaduan Dishub

Dari total 209 aduan yang masuk ke Dinas Perhubungan, 67% aduan adalah mengenai Juru Parkir Ilegal. Urutan pengaduan masyarakat untuk Dishub selama tahun 2020 adalah :

1. **Juru parkir ilegal** (140 pengaduan atau 67%)
2. **Ketertiban lalu lintas** (20 pengaduan atau 10%)
3. **Penutupan portal permanen** (16 pengaduan atau 8%)
4. **Ketertiban parkir** (10 pengaduan atau 5%)
5. **Retribusi parkir** (4 pengaduan atau 2%)
6. **Rambu lalu lintas** (2 pengaduan atau 1%)
7. **Perizinan penggunaan knalpot** (2 pengaduan atau 1%)
8. **Marka jalan pudar dan water barrier rusak** (2 pengaduan atau 1%)
9. **Regenerasi angkutan kota dan tiang lampu rusak** (2 pengaduan atau 1%)

10. **Uji coba jalan dan perizinan bebas parkir** (2 pengaduan atau 1%)
11. **Lain-lain** (9 pengaduan atau 3%)

b. Pengaduan Dispendukcapil

Selama tahun 2020, terdapat 87 pengaduan dari masyarakat Kota Malang untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Lamanya proses perubahan surat keterangan ke blangko ktp masih menjadi isu yang paling sering dikeluhkan. Urutan pengaduan masyarakat untuk Dispendukcapil selama tahun 2020 adalah :

1. **Pembuatan e-KTP** (26 pengaduan atau 30%)
2. **Data NIK belum online** (15 pengaduan atau 16%)
3. **Pengurusan akta kelahiran** (14 pengaduan atau 16%)
4. **Pengurusan surat pindah domisili** (12 pengaduan atau 14%)
5. **Update data KK** (7 pengaduan atau 8%)
6. **Ketidaksamaan data penduduk** (4 pengaduan atau 5%)
7. **Pengurusan akta cerai** (2 pengaduan atau 2%)
8. **Kecewa pelayanan Dispendukcapil** (2 pengaduan atau 2%)
9. **Cetak KIA** (1 pengaduan atau 1%)
10. **Pengurusan akta nikah** (1 pengaduan atau 1%)
11. **Lain-lain** (3 pengaduan atau 3%)

c. Pengaduan SATPOL PP

Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) juga mendapatkan perhatian dari masyarakat sejak dimulainya Pandemi Covid-19 sebanyak total 84 aduan. Beberapa aduan masyarakat yang ditujukan untuk SATPOL PP selama tahun 2020 antara lain:

1. **Kerumunan/keramaian warga di jam malam** (32 pengaduan atau 39%)
2. **Pelaksanaan protokol kesehatan & social distancing** (22 pengaduan atau 27%)
3. **Pelanggaran protokol kesehatan di tempat usaha** (13 pengaduan atau 16%)
4. **Ketertiban PKL** (8 pengaduan atau 10%)
5. **Pemalakan** (3 pengaduan atau 4%)
6. **Saran ketertiban lalu lintas** (1 pengaduan atau 1%)
7. **Penyalahgunaan narkoba** (1 pengaduan atau 1%)
8. **Penempatan CCTV** (1 pengaduan atau 1%)
9. **Keberatan pembangunan kos** (1 pengaduan atau 1%)
10. **Saran ketertiban lalu lintas** (1 pengaduan atau 1%)
11. **Lain-lain** (1 pengaduan atau 1%)

d. Pengaduan DPUPRPKP

Jalan berlubang yang menimbulkan pengendara motor kecelakaan di sejumlah titik jalan lalu lintas menjadi perhatian masyarakat di Kota Malang. Urutan pengaduan masyarakat untuk DPUPRPKP selama tahun 2020 adalah :

1. **Jalan berlubang** (30 pengaduan atau 44%)
2. **Drainase** (14 pengaduan atau 21%)
3. **Penerangan Jalan Umum** (7 pengaduan atau 10%)
4. **Jembatan rusak** (4 pengaduan atau 6%)
5. **Trotoar rusak** (3 pengaduan atau 4%)
6. **Perbaikan jalan mengganggu kenyamanan** (3 pengaduan atau 4%)
7. **Penertiban bangunan** (1 pengaduan atau 1%)
8. **Marka jalan pudar** (1 pengaduan atau 1%)
9. **Lain-lain** (4 pengaduan atau 6%)

e. Pengaduan Disnaker PMPTSP

Perangkat Daerah kelima dengan jumlah pengaduan terbanyak tahun 2020 adalah Disnaker PMPTSP. Proses pengurusan perizinan masih menjadi hal yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Urutan saran, kritik dan pengaduan untuk Disnaker PMPTSP di tahun 2020 adalah :

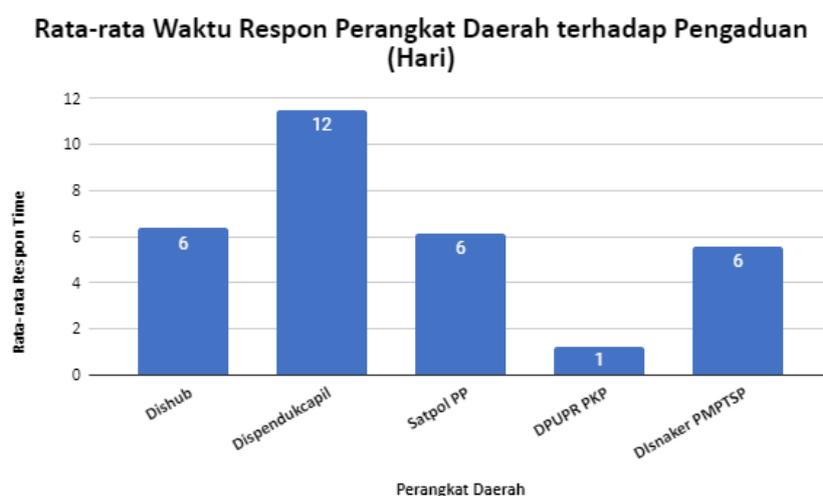
1. **Laporan izin usaha gas LPG di perumahan** (7 pengaduan atau 14%)
2. **Kebijakan kesiapsiagaan dunia usaha menghadapi covid** (5 pengaduan atau 10%)
3. **Pengurusan SIUP** (5 pengaduan atau 10%)
4. **Perizinan pasang tower** (4 pengaduan atau 8%)
5. **Lapor usaha tanpa perizinan** (4 pengaduan atau 8%)
6. **Pengurusan izin reklame** (3 pengaduan atau 6%)
7. **Pengurusan IMB** (3 pengaduan atau 6%)
8. **Pengurusan SIPA** (3 pengaduan atau 6%)
9. **Pengurusan PIRT** (2 pengaduan atau 4%)
10. **Pengurusan KRK** (2 pengaduan atau 4%)
11. **Kartu pra kerja** (2 pengaduan atau 4%)
12. **Pelanggaran prokes di perush swasta** (2 pengaduan atau 4%)
13. **Pengurusan izin keramaian** (1 pengaduan atau 2%)
14. **Kecewa pelayanan Disnaker** (1 pengaduan atau 2%)
15. **Pengurusan SKU** (1 pengaduan atau 2%)
16. **Lain-lain** (4 pengaduan atau 8%)

Dukungan pimpinan merupakan modal awal terselenggaranya pengelolaan pengaduan yang baik. Pimpinan yang berkomitmen untuk selalu merespons semua pengaduan dengan cepat sangat membantu tersalurkannya suatu laporan pengaduan terkait untuk segera dilakukan penelitian akan kebenaran isi pengaduan. Selanjutnya, komitmen pimpinan untuk selalu memantau tindak lanjut suatu pengaduan juga akan membantu cepatnya proses penyelesaian suatu pengaduan.

Dengan berbagai isu pengaduan yang muncul di Tahun 2020, diharapkan setiap Perangkat Daerah dapat memberikan respon untuk semua pengaduan lebih cepat dengan mengedepankan empati serta menunjukkan keseriusan dalam penanganan pengaduan yang masuk agar tujuan Kota Malang menjadi Kota Malang Nyaman dan Malang Melayani dapat terwujud.

WAKTU RESPON PENGADUAN SAMBAT WEB & SAMBAT SMS TAHUN 2020

Sebagaimana Perwal Nomor 19 Tahun 2010 bahwa waktu penyelesaian yang ditangani oleh Perangkat Daerah tanpa memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain paling lama adalah 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima. Sedangkan waktu penyelesaian yang memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain paling lama adalah 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima. Pada tahun 2020, waktu penyelesaian pengaduan atau waktu respon lima Perangkat Daerah dengan kategori penerima pengaduan terbanyak dalam menangani pengaduan antara lain :



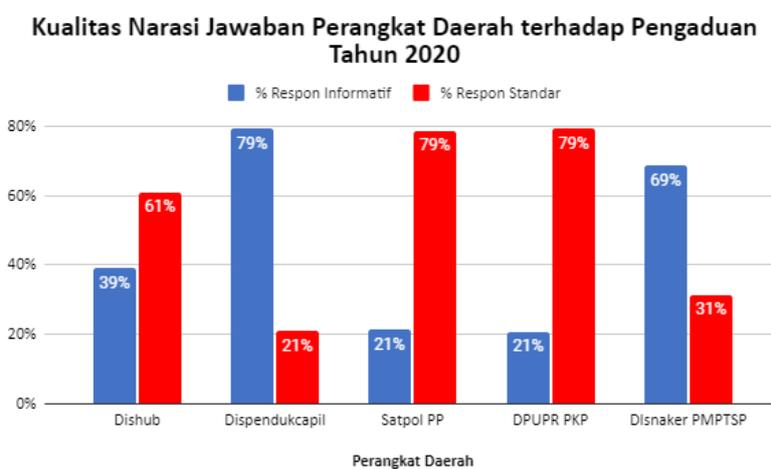
Dari grafik di atas, DPUPRPKP Kota Malang memiliki waktu respon pengaduan dengan rata-rata selama 1 hari. Peringkat kedua dalam kecepatan waktu respon adalah Dishub, Satpol PP dan Disnaker PMPTSP dengan rata-rata waktu respon pengaduan selama 6 hari. Perangkat daerah selanjutnya yaitu Dispendukcapil dengan rata-rata waktu respon atas pengaduan dari masyarakat selama 12 hari.

Beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecepatan respon Perangkat Daerah terhadap setiap pengaduan antara lain adalah dukungan pimpinan, dukungan sumber daya manusia, serta dukungan sarana dan prasarana. Dengan adanya laporan pengaduan tahun 2020 ini, diharapkan dapat menjadi tolak ukur setiap Perangkat Daerah untuk melakukan peningkatan kecepatan pelayanan publik atas pengaduan masyarakat.

KUALITAS NARASI JAWABAN PENGADUAN Sambat WEB & Sambat SMS TAHUN 2020

Penilaian kualitas narasi jawaban atas pengaduan masyarakat pada kanal Sambat WEB dan Sambat SMS Tahun 2020 dibedakan atas dua kategori yaitu respon standar dan respon informatif. Respon standar adalah respon dengan narasi jawaban yang tidak memberikan informasi secara spesifik/mengenai sasaran utama. Misalnya ucapan terima kasih dan pengaduan akan diteruskan kepada bidang terkait. Sedangkan respon informatif adalah respon dengan konten jawaban yang mengenai sasaran utama sebuah pertanyaan.

Lima Perangkat Daerah yang menerima pengaduan terbanyak selama tahun 2020, data kualitas narasi jawabannya sebagai berikut:



Dari grafik di atas, Dispendukcapil menjadi Perangkat Daerah dengan respon jawaban paling informatif. Dari total 86 aduan yang direspon oleh Dispendukcapil, 79% respon merupakan respon informatif yang berisi tindak lanjut atau solusi atas aduan yang disampaikan masyarakat. Perangkat Daerah dengan respon jawaban standar paling banyak didominasi oleh DPUPR PKP dan Satpol PP. Hal ini dikarenakan trending aduan dari masyarakat terkait perubahan infrastruktur seperti perbaikan jalan berlubang, trotoar rusak dan lain-lain masih membutuhkan tindak lanjut yang membutuhkan waktu dan biaya. Pada proses pengelolaan aduan di tahun selanjutnya, diharapkan ada sebuah standarisasi penilaian kualitas jawaban yang akurat, obyektif serta terukur.