



## **Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi**

### **Layanan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung Semester I Tahun 2024**

Berdasarkan Peraturan Bupati Badung Nomor 24 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung dan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika No. 188.46/14/Tahun2022 Tentang Penetapan Petugas Operator Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung Tahun 2022. kami telah melaksanakan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Layanan Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) diLingkungan Pemerintah Kabupaten Badung Periode 1 Januari sampai 30 Juni 2024, dengan hasil sebagai berikut :

#### **1. Latar Belakang**

Saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial, tidak terkoordinir dan terintegrasi dengan baik. Hal ini menyebabkan pengelolaan pengaduan tidak efektif dan tidak efisien, misalnya terjadinya duplikasi penanganan pengaduan, yaitu satu substansi pengaduan diselesaikan oleh beberapa organisasi penyelenggara. Sebaliknya bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan masing-masing organisasi penyelenggara beranggapan bahwa substansi pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun sering kali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Belum



lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya. Hal ini menyebabkan khalayak publik menjadi bersikap apatis atas pelayanan publik dan menganggap kondisi tersebut sebagai kewajaran. Padahal Pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih (Clean Governance & Good Governance). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yang telah terbentuk di Pemerintah Daerah Kabupaten Badung menyediakan beberapa kanal pengaduan yaitu website <https://sidumas.badungkab.go.id>, dan aplikasi Android/IOS, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya melalui SIDUMAS! tanpa harus kebingungan instansi mana yang berwenang menangani masalah tersebut. Sebab tim administratif SIDUMAS! akan membantu meneruskan dan mengawal setiap permasalahan ke instansi terkait. Sistem SIDUMAS! telah terhubung dengan berbagai instansi pemerintah dalam satu sistem yang terintegrasi. Setiap laporan terdokumentasi secara digital sehingga tidak perlu takut kehilangan berkas. Proses tindak lanjut pengaduan masyarakat pun dapat dipantau, karena setiap aktivitas terpublikasi.

## **2. Tujuan Monitoring dan Evaluasi**

Adapun tujuan monitoring dan evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang bersumber dari aplikasi SIDUMAS Pemerintah Daerah Kabupaten Badung dan untuk mengetahui jumlah laporan masyarakat sampai dengan tindak lanjut atas penanganan laporan yang disampaikan Masyarakat oleh perangkat daerah/instansi terkait.

## **3. Sasaran dan Ruang Lingkup**

### **a. Sasaran**

Adapun yang menjadi sasaran kegiatan monitoring dan evaluasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung adalah laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi SIDUMAS.

### **b. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dari penugasan adalah untuk monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat yang masuk melalui Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) periode Januari sampai 30 Juni 2024.

## **4. Dasar Penugasan**

- a. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- b. Perpres No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.
- c. Perbup Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah.

d. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika No. 188.46/14/Tahun 2022 Tentang Penetapan Petugas Operator Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung Tahun 2022.

## **5. Uraian Hasil Monitoring dan Evaluasi**

Dari rangkaian kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan maka dengan ini kami sampaikan hasil monitoring dan evaluasi terkait Layanan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung untuk semester I Tahun 2024 dengan uraian sebagai berikut :

### **A. Penanganan Pengaduan Melalui SIDUMAS**

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Layanan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) yang masuk periode semester I dari 1 Januari sampai dengan 30 Juni 2024 dapat diketahui bahwa jumlah total laporan yang masuk sebanyak **46** Laporan.

Dari semua pengaduan tersebut, dikelola berdasarkan beberapa pendekatan yaitu : status penanganan pengaduan dan klasifikasi jenis pengaduan :

1. Berdasarkan status penanganan (status laporan) atas pengaduan :
  - Terdapat 4 (Empat) laporan diketahui masih dalam proses ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah terkait di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung sesuai tupoksi dan kewenangannya.
  - Terdapat 42 (Empat Puluh Dua) laporan sudah selesai ditindaklanjuti.

Adapun rincian atas laporan dimaksud dapat disajikan dalam tabel berikut :



**Tabel Rincian Laporan Masuk**  
 Periode 1 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024

| No | Nama Pelapor                | Tanggal Masuk | Isi Laporan                                                  | Tindak Lanjut |                                               | Status  |
|----|-----------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------|---------|
|    |                             |               |                                                              | Tanggal       | Tindakan/<br>Terdisposisi                     |         |
| 1  | Made Rai Hary Santana       | 5/1/2024      | Mohon Untuk Pengaspalan Ujung Paving                         | 6/1/2024      | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang       | Selesai |
| 2  | Made Harta Wijaya           | 7/1/2024      | Sisa perbaikan jalan yg tidak dibersihkan                    | 8/1/2024      | Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman | Selesai |
| 3  | Ida bagus putu nata biksuka | 6/1/2024      | Banyak parkir liar di jalan pantia kuta                      | 8/1/2024      | Dinas Perhubungan                             | Selesai |
| 4  | Anonymous                   | 12/1/2024     | Lampu penerangan jalan mati                                  | 16/1/2024     | Dinas Perhubungan                             | Selesai |
| 5  | Anonymous                   | 14/1/2024     | Pembakaran sampah di Jl. Kuwum 1, gang 21A                   | 16/1/2024     | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan         | Selesai |
| 6  | Anonim                      | 17/01/2024    | Bakar sampah di lingkungan perumahan taman mumbul, nusa dua. | 26/01/2024    | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan         | Selesai |
| 7  | I Gede Arya Sotya Sinarwadi | 22/1/2024     | Anjing Liar                                                  | 22/1/2024     | Dinas Pertanian dan Pangan                    | Selesai |
| 8  | munding margono             | 31/01/2024    | Jalan tanjakan goa gong, jimbaran                            | 31/01/2024    | Dinas Perhubungan                             | Selesai |

|    |             |            |                                                                                                         |            |                                                         |         |
|----|-------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------|---------|
| 9  | Anonim      | 31/01/2024 | Goa Gong Pemandangan Umum                                                                               | 31/01/2024 | Dinas Perhubungan                                       | Selesai |
| 10 | Anonim      | 4/02/2024  | Air PDAM                                                                                                | 5/02/2024  | Perumda Air Minum Tirta Mangutama                       | Selesai |
| 11 | Anonim      | 10/02/2024 | Lampu Lalu Lintas Tertutup Pohon                                                                        | 12/02/2024 | Layanan Diluar Pemkab. Badung                           | Selesai |
| 12 | Jaya Semara | 12/02/2024 | Penahanan sisa gaji oleh perusahaan                                                                     | 13/02/2024 | Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja                    | Selesai |
| 13 | Anonim      | 14/02/2024 | Banjir 3 menit setelah hujan                                                                            | 15/02/2024 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang                 | Selesai |
| 14 | Anonim      | 14/02/2024 | Disuruh mengantri dan menunggu nama dipanggil saat ke TPS sekalipun datang duluan, dan TPS tidak ramai. | 15/02/2024 | Layanan Diluar Pemkab. Badung                           | Selesai |
| 15 | Anonim      | 7/03/2024  | Jalan Rusak Di Jl. Taman Giri Asri (Gmaps Pertigaan Jalan Rusak Sungai).                                | 17/03/2024 | Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman                  | Selesai |
| 16 | Anonim      | 9/03/2024  | Bakar Sampah Di Lingkungan Perumahan Taman Mumbul, Nusa Dua. Pengaduan                                  | 13/03/2024 | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersiahan Kabupaten Badung | Selesai |



|    |                        |            |                                                                    |            |                                         |         |
|----|------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------|---------|
| 17 | Anonim                 | 16/03/2024 | Jalan Jebol Lokasi Lingga Bumi Dalung Permai Berbahaya             | 17/03/2024 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | Selesai |
| 18 | Anonim                 | 19/03/2024 | Perbaikan Lampu Perumahan Pudaksari Kampial, Nusa Dua.             | 19/03/2024 | Dinas Perhubungan                       | Selesai |
| 19 | I Wayan Gede Suardiana | 19/03/2024 | Jalan Jebol                                                        | 20/03/2024 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan       | Selesai |
| 20 | Anonim                 | 19/03/2024 | Khawatir Pipa Limbah Bocor                                         | 21/03/2024 | Kecamatan Kuta Utara                    | Selesai |
| 21 | Fera Agustina          | 19/03/2024 | PDAM Jimbaran Yang Kurang Responsive Terhadap Kebutuhan Masyarakat | 21/03/2024 | Perumda Air Minum Tirta Mangutama       | Selesai |
| 22 | Anonim                 | 26/03/2024 | Kebisingan, Menyetel Lagu Keras2                                   | 26/03/2024 | di Kembalikan Ke Pelapor                | Selesai |
| 23 | Fera Agustina          | 1/01/2024  | PDAM lagi lagi Bermasalah Sudah 4 Hari Tidak Air                   | 01/04/2024 | Perumda Air Minum Tirta Mangutama       | Selesai |
| 24 | Anonim                 | 2/04/2024  | Hak Gaji Karyawan Tidak Dibayar                                    | 2/04/2024  | Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja    | Selesai |
| 25 | I Putu Jana            | 5/04/2024  | Mohon Pemindahan Tiang Lampu Penerangan Jalan                      | 17/04/2024 | Dinas Perhubungan                       | Selesai |



|    |        |            |                                                                                                                                |            |                                                     |         |
|----|--------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------|---------|
| 26 | Anonim | 5/04/2024  | Rusaknya<br>Pertaman Di<br>Kawasan Jalan<br>Sunset Road,<br>Bypass Ngurah<br>Rai, Jalan Silitiga,<br>Dan Jalan Nusa<br>Selatan | 17/04/2024 | Dinas<br>Lingkungan<br>Hidup dan<br>Kebersihan      | Selesai |
| 27 | Anonim | 5/04/2024  | Rusak dan Tidak<br>Terusnya<br>Pertamanan Di<br>Kawasan Jalan<br>Silitiga dan Jalan<br>Nusa Dua<br>Selatan                     | 17/04/2024 | Dinas<br>Lingkungan<br>Hidup dan<br>Kebersihan      | Selesai |
| 28 | Ivana  | 8/04/2024  | Bangunan<br>Terlantar Yang<br>Menggangu<br>P penghuni Lain                                                                     | 17/04/2024 | Satuan Polisi<br>Pamong Praja                       | Selesai |
| 29 | Fanty  | 10/04/2024 | Lubang Di Jl.<br>Bumbak , Depan<br>Kama Warung &<br>Palmae Villas                                                              | 17/04/2024 | Dinas<br>Pekerjaan<br>Umum dan<br>Penataan<br>Ruang | Selesai |
| 30 | Fanty  | 10/04/2024 | Lubang Di Jl.<br>Raya Kerobokan<br>(Penutup PDAM<br>Yg Tak Rapi)<br>Depan Buki Bali                                            | 17/04/2024 | Dinas<br>Pekerjaan<br>Umum dan<br>Penataan<br>Ruang | Selesai |
| 31 | Fanty  | 11/04/2024 | Lubang Di Jl.<br>Bumbak, Umalas                                                                                                | 17/04/2024 | Dinas<br>Pekerjaan<br>Umum dan<br>Penataan<br>Ruang | Selesai |
| 32 | Anonim | 12/04/2024 | Lampu<br>Penerangan<br>Jalan Yang Tidak<br>Kunjung<br>Menerangi                                                                | 17/04/2024 | Dinas<br>Perhubungan                                | Selesai |



|    |                              |            |                                                        |            |                                         |         |
|----|------------------------------|------------|--------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------|---------|
| 33 | Anonim                       | 12/04/2024 | Pembakaran Sampah Secara Berulang                      | 17/04/2024 | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan   | Selesai |
| 34 | Anonim                       | 13/04/2024 | Hilangnya Pembatas Trotoar                             | 16/04/2024 | Diluar Layanan Pemkab Badung            | Selesai |
| 35 | Ade Angga                    | 15/04/2024 | Lampu Penerangan Jalan Tidak Beroperasi Dengan Baik    | 24/04/2024 | Dinas Pehubungan                        | Selesai |
| 36 | Anonim                       | 1/05/2024  | Sering Air Mati Tanpa Pengumuman                       | 06/05/2024 | Perumda Air Minum Tirta Mangutama       | Selesai |
| 37 | Anonim                       | 02/05/2024 | Peternakan Babi Di Dekat Area Perumahan                | 02/05/2024 | Dinas Pertanian dan Pangan              | Selesai |
| 38 | Anonim                       | 15/05/2024 | Perbaikan Lampu Perumahan Pudaksari Kampial, Nusa Dua. | 15/05/2024 | Dinas Perhubungan                       | Proses  |
| 39 | I Ketut Sumerta Bakti Negara | 17/05/2024 | Kabel Dan Tiang Miring                                 | 20/05/2024 | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | Proses  |
| 40 | Anonim                       | 20/05/2024 | Pembakaran Sampah Di Samping Rumah                     | 21/05/2024 | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan   | Selesai |
| 41 | Anonim                       | 21/05/2024 | Motor Ramai Dan Ngebut Di Gang Kesambi Indah           | 21/05/2024 | Dinas Perhubungan                       | Selesai |



|    |        |            |                                                                                                                                                             |            |                                                     |         |
|----|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------|---------|
| 42 | Anonim | 4/6/2024   | Jl. Intan Permai<br>Gg. Yuwana Giri<br>Belum Juga<br>DiPaving                                                                                               | 4/6/2024   | Dinas<br>Perumahan<br>dan Kawasan<br>Permukiman     | Selesai |
| 43 | Anonim | 4/6/2024   | Lubang Di Jl.<br>Raya Kerobokan,<br>Depan Kantor<br>Banjar Taman                                                                                            | 4/6/2024   | Dinas<br>Pekerjaan<br>Umum dan<br>Penataan<br>Ruang | Selesai |
| 44 | Anonim | 12/06/2024 | Sampah Dan<br>Pembakaran<br>Saya mau<br>melaporkan<br>penumpukan<br>sampah dan<br>pembakaran<br>pada lahan<br>kosong dekat<br>pemulung di<br>Muding Indah V | 12/06/2024 | Dinas<br>Lingkungan<br>Hidup dan<br>Kebersihan      | Proses  |
| 45 | Anonim | 12/06/2024 | Air Pdam Mati 2<br>Hari                                                                                                                                     | 12/06/2024 | Perumda Air<br>Minum Tirta<br>Mangutama             | Proses  |
| 46 | Anonim | 17/06/2024 | Gudang<br>Mengeluarkan<br>Asap Menyengat<br>Muding Indah                                                                                                    | 19/06/2024 | Dinas<br>Lingkungan<br>Hidup dan<br>Kebersihan      | Selesai |

Sumber : [sidumas.badungkab.go.id](http://sidumas.badungkab.go.id)

## 6. Kesimpulan

Dari hasil monitoring dan evaluasi Layanan Sistem Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Pemerintah Daerah Kabupaten Badung untuk semester I Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa laporan yang masuk telah mendapatkan penanganan sesuai dengan klasifikasinya masing-masing, serta telah ditindaklanjuti dan mendapatkan rekomendasi yang sesuai dengan jenis dan klasifikasi pengaduan yang diterima. Namun masih terdapat beberapa hambatan yang menjadi kendala yaitu :

- Belum optimalnya fungsi Tim Koordinasi/ Admin Pejabat Penghubung di unit kerja dalam melakukan pemantauan hasil tindak lanjut pengaduan.

## 7. Rekomendasi

Berdasarkan atas kesimpulan diatas disarankan agar :

- Lebih mengoptimalkan fungsi tim pengelola pengaduan di unit kerja/OPD terhadap pengaduan yang masuk dan menindaklanjuti pengaduan sesuai substansi dan batas waktu penyelesaian yang sudah ditentukan.
- Perlu diselenggarakan pelatihan/workshop untuk admin pengelola Layanan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di masing-masing Instansi/OPD di Pemerintah Daerah Kabupaten Badung.

Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Sistem Pengaduan Masyarakat di Pemerintah Daerah Kabupaten Badung untuk semester I Tahun 2024 Periode 1 Januari 2024 sampai dengan 30 Juni 2024 disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,  
Kepala dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Badung

  
I Gusti Ngurah Gede Jaya Saputra, S.Sos., M.A.P  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP.197502071993111002