

ANALISIS ADUAN LAPOR CEPAT BUPATI MELALUI BERBAGAI KANAL

Dari rekap aduan Laporan Cepat Bupati yang masuk melalui kanal *WhatsApp*, *Website* dan *Medsos* mulai tanggal 10 s/d 16 Maret 2023 dapat kami analisis sebagai berikut:

1. Permasalahan yang diadukan masyarakat meliputi:

- a) Keluhan pelanggan PDAM, aliran air PDAM di Gemesekti Kebumen selama kurang lebih 3 Minggu ini mampet (kecil sekali aliran)
- b) Jalan rusak area kantor pos Buluspesanteran
- c) Apakah pegawai pencatat nikah masih dibutuhkan
- d) Terganggu saat ada event di Alun-alun
- e) Kecewa layanan PLN Kebumen

2. Pengajuan Rekapitulasi Jumlah Data dan Penanganan per Kanal

NO	KANAL	BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI	JUMLAH ADUAN	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7
1.	WEBSITE	0	1	0	1	Kategori/ Jenis Aduan: Belum Ditanggapi: - Dalam Proses: <ul style="list-style-type: none"> • Keluhan pelanggan PDAM, aliran air PDAM di Gemesekti Kebumen selama kurang lebih 3 Minggu ini mampet (kecil sekali aliran) Selesai: -
2.	MEDSOS	1	0	0	1	Kategori/ Jenis Aduan: Belum Ditanggapi: <ul style="list-style-type: none"> • Jalan rusak area kantor pos Buluspesanteran Dalam Proses: - Selesai: -
3.	WHATSAPP	0	0	4	4	Kategori/ Jenis Aduan: Belum Ditanggapi: - Dalam Proses: -

						<p>Selesai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apakah pegawai pencatat nikah masih dibutuhkan • Terganggu saat ada event di Alun-alun • Kecewa layanan PLN Kebumen • Jalan rusak
	JUMLAH	1	1	4	6	

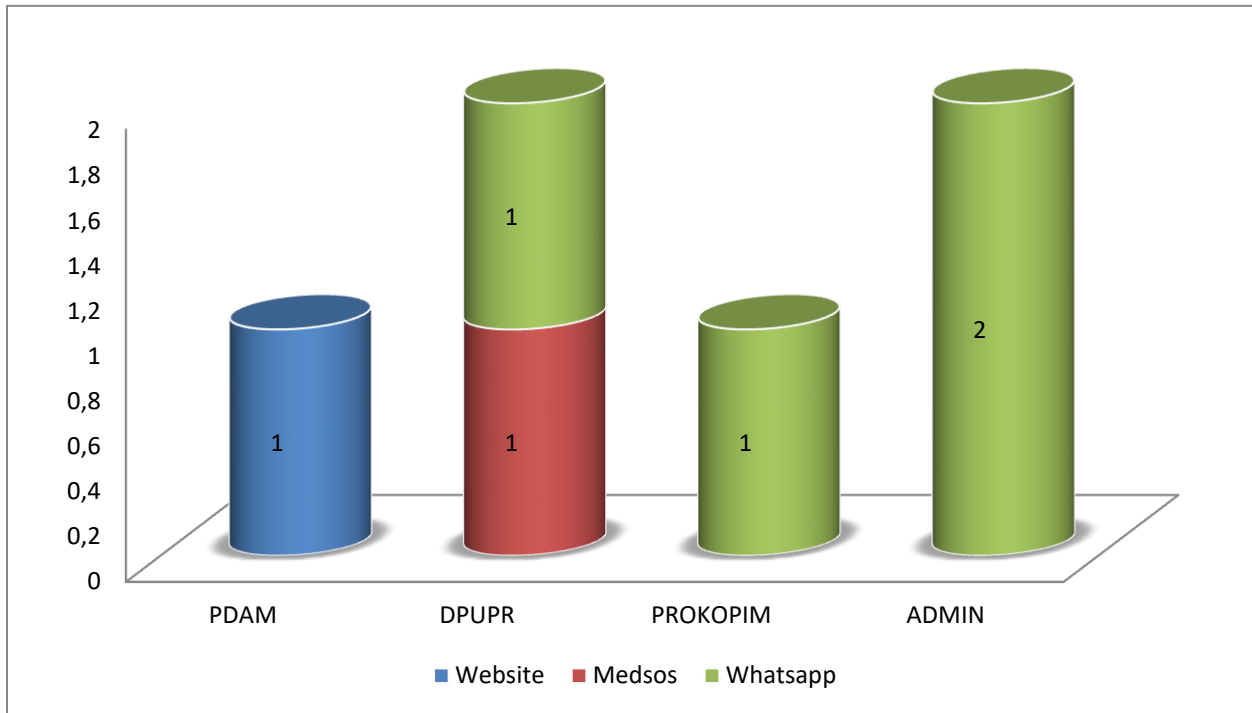
3. Rekapitulasi Jumlah Data dan Penanganan per OPD

NO	DINAS YANG MENANGANI	KANAL									JUMLAH ADUAN	
		WEBSITE			MEDSOS			WHATSAPP				
		BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI	BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI	BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	PDAM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	PROKOPIIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	DPUPR	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
4	ADMIN (PLN)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
		0	1	0	1	0	0	0	0	0	4	6
		1			1			4				

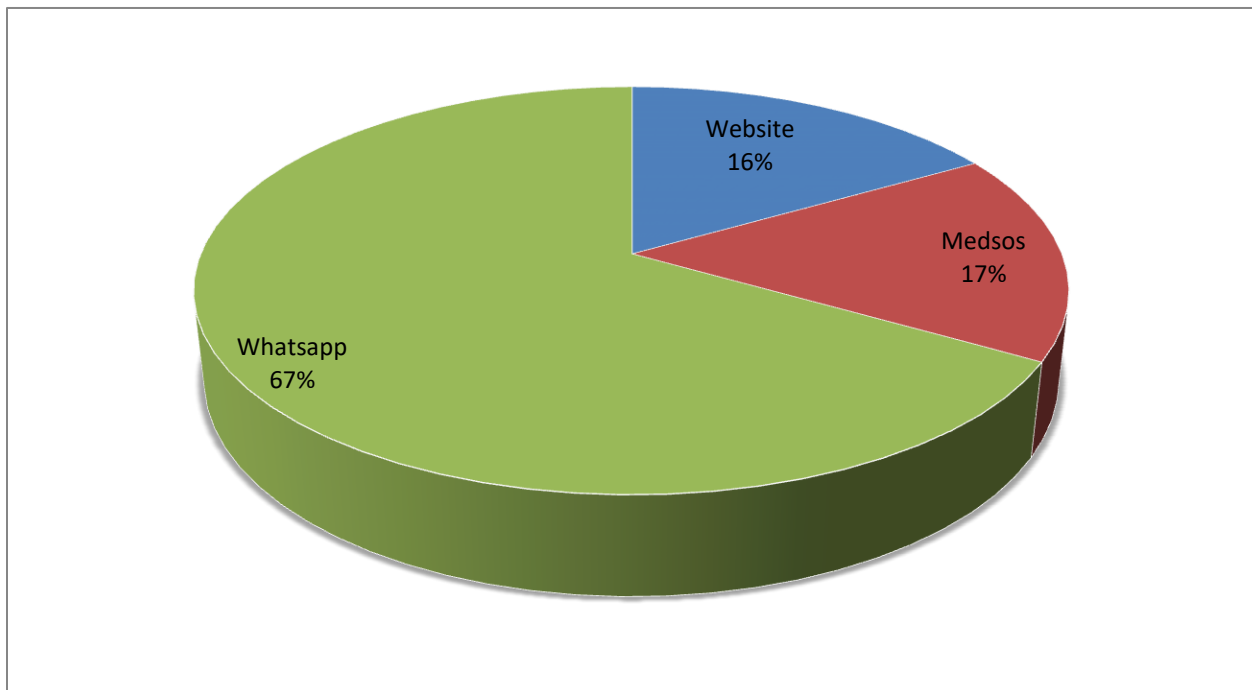
Keterangan:

1. Total aduan periode 9 s/d 10 Maret 2023 sebanyak 6 aduan dengan rincian; melalui kanal *website* 1 aduan, kanal *medsos* 1 aduan, dan kanal *whatsapp* 4 aduan.
2. Dalam periode ini 1 aduan yang belum ditanggapi (DPUPR), dalam proses 1 aduan (PDAM), selesai 4 aduan {PROKOPIIM (1), DPUPR (1), ADMIN (2)}.
3. Dalam periode ini 2 aduan yang masuk diluar kewenangan OPD yakni PLN dan PDAM terkait kecewa pelayanan PLN dan aliran air kecil.

4. Grafik Pengaduan Masyarakat di Tiap OPD Perkanal



5. Diagram Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Perkanal



Keterangan Grafik Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Perkanal:

Website	Medsos	Whatsapp
<ul style="list-style-type: none">• Keluhan pelanggan PDAM, aliran air PDAM di Gemesekti Kebumen selama kurang lebih 3 Minggu ini mampet (kecil sekali aliran)	<ul style="list-style-type: none">• Jalan rusak area kantor pos Buluspesanteran	<ul style="list-style-type: none">• Apakah pegawai pencatatan nikah masih dibutuhkan• Jalan rusak• Terganggu saat ada event di Alun-alun• Kecewa layanan PLN Kebumen



Rekap Aduan

LAPOR CEPAT BUPATI

WhatsApp



10 MARET 2023 S/D 16 MARET 2023

ADUAN	OPD	JUMLAH ADUAN	BELUM DITANGGAPI	PROSES	SELESAI
<ul style="list-style-type: none">• APAKAH PEGAWAI PENCATAT NIKAH MASIH DIBUTUHKAN	PROKOPIM	1			1
<ul style="list-style-type: none">• JALAN RUSAK	DPUPR	1			1
<ul style="list-style-type: none">• TERGANGGU SAAT ADA EVENT DI ALUN-ALUN	ADMIN	1			1
ADUAN DILUAR KEWENANGAN					
<ul style="list-style-type: none">• KECEWA LAYANAN PLN KEBUMEN	ADMIN	1			1
	GRAND TOTAL	4	0	0	4



Rekap Aduan

LAPOR CEPAT BUPATI Website



10 MARET 2023 S/D 16 MARET 2023

ADUAN	OPD	JUMLAH ADUAN	BELUM DITANGGAPI	PROSES	SELESAI
<ul style="list-style-type: none">KELUHAN PELANGGAN PDAM, ALIRAN AIR PDAM DI GEMESEKTI KEBUMEN SELAMA KURANG LEBIH 3 MINGGU INI MAMPET (KECIL SEKALI ALIRANYA)	PDAM	1		1	
	GRAND TOTAL	1	0	1	0



Rekap Aduan

LAPOR CEPAT BUPATI

Media Sosial



10 MARET 2023 S/D 16 MARET 2023

ADUAN	OPD	JUMLAH ADUAN	BELUM DITANGGAPI	PROSES	SELESAI
<ul style="list-style-type: none">JALAN RUSAK AREA KANTOR POS BULUSPESANTREN	DPUPR	1	1		
GRAND TOTAL		1	1	0	0



REKAPITULASI LAPOR CEPAT BUPATI KEBUMEN

Periode 10 Maret – 16 Maret 2023



**LAPOR
CEPAT**



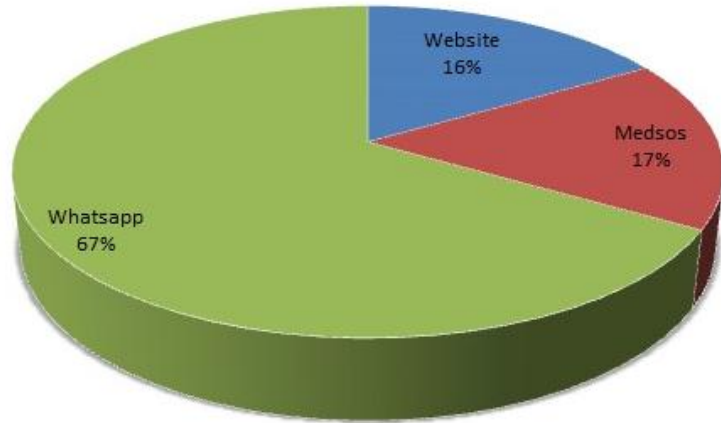
REKAPITULASI JUMLAH DATA dan PENANGANAN PER KANAL



NO	KANAL	BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI	JUMLAH ADUAN
1.	WEBSITE	0	1	0	1
2.	MEDSOS	1	0	0	1
3.	WHATSAPP	0	0	4	4
JUMLAH		1	1	4	6



DIAGRAM REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT PER KANAL





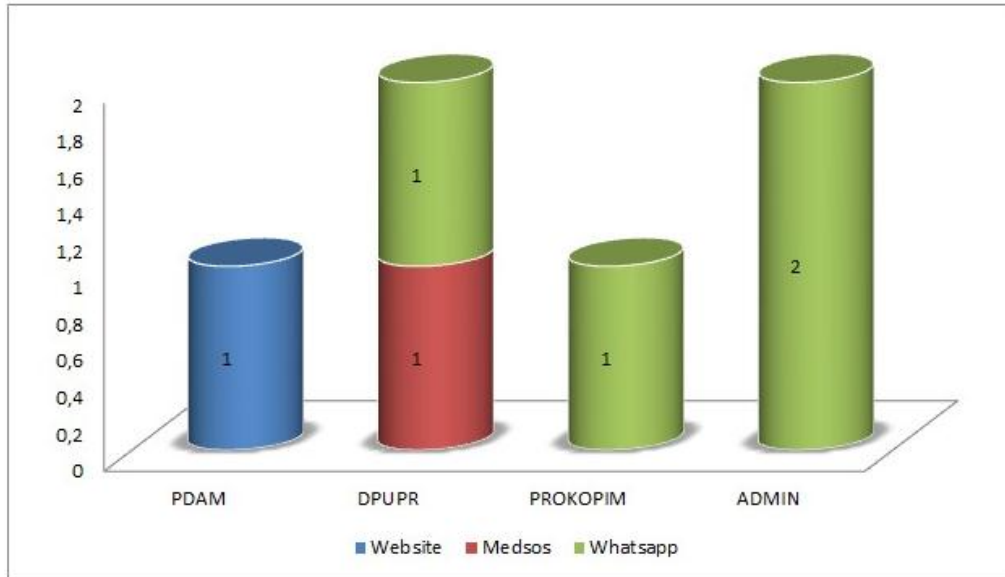
REKAPITULASI JUMLAH DATA dan PENANGANAN PER OPD



NO	DINAS YANG MENANGANI	KANAL									JUMLAH ADUAN
		WEBSITE			MEDSOS			WHATSAPP			
		BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI	BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI	BELUM DITANGGAPI	DALAM PROSES	SELESAI	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	PDAM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
2	PROKOPIM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	DPUPR	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
4	ADMIN (PLN)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
		0	1	0	1	0	0	0	0	4	6
		1			1			4			



GRAFIK PENGADUAN MASYARAKAT DI TIAP OPD PER KANAL





PERMASALAHAN YANG DIADUKAN MASYARAKAT MELALUI KANAL WEBSITE

Bapak Bupati Kebumen, mohon ijin menyampaikan keluhan pelanggan PDAM, aliran air PDAM di Gemesekti Kebumen selama kurang lebih 3 minggu ini mampet (kecil sekali alirannya) pada sekitar pukul 17.00-18.00 dan 05.00-07.00. Mohon dari PDAM Kebumen untuk segera ditindaklanjuti. Terimakasih

Tracking No 2300000032

Tanggal Aduan 2023-03-16 10:56:57

Isi Aduan Bapak Bupati Kebumen, mohon ijin menyampaikan keluhan pelanggan PDAM, aliran air PDAM di Gemesekti Kebumen selama kurang lebih 3 minggu ini mampet (kecil

Email Pelapor Email

*Jika ada kebutuhan konfirmasi detail aduan, dapat dikomunikasikan melalui email pelapor

Kategori Layanan PDAM [PDAM KEBUMEN]

Foto



Aduan tentang keluhan pelanggan PDAM karena aliran air PDAM di Gemesekti Kebumen selama kurang lebih 3 minggu ini aliran airnya kecil. Aduan tersebut masih dalam proses oleh PDAM Kebumen.



PERMASALAHAN YANG DIADUKAN MASYARAKAT MELALUI KANAL WHATSAPP

Kepa Yth Bp Bupati Kebumen, apa pegawai pencatat nikah masih di butuhkan di desa , terima kasih

10:16 AM

Tergantung didesanya masing-masing, bagi KUA sudah promosi untuk mendaftar menikah secara mandiri
[15/3 11.58] Salim Wazdy: dan bisa online
[15/3 11.58] Salim Wazdy: Bagi KUA sebaiknya mendaftarkan sendiri, tanpa lewat orang lain

12:21

Aduan tentang apakah pegawai pencatat nikah masih dibutuhkan, sudah selesai ditanggapi oleh Prokopim Kebumen.



PERMASALAHAN YANG DIADUKAN MASYARAKAT MELALUI KANAL WHATSAPP



Terimakasih atas partisipasi saudara terkait infrastruktur jalan

Akan dilaksanakan Pemeliharaan Rutin Jalan dengan Anggaran di tahun 2023 ini.

Aduan tentang jalan rusak, sudah selesai ditanggapi oleh DPUPR Kebumen.



PERMASALAHAN YANG DIADUKAN MASYARAKAT MELALUI KANAL WHATSAPP

Assalamu'alaikum wr.wb.
Mohon maaf saya ingin mengajukan sedikit keluhan. Utamanya tentang adanya event di Alun2 Kebumen.

Saya tidak masalah jika ada event di Alun2 Kebumen, menurut saya itu malah bagus karena Alun2 jadi ramai dan pedagang di Alun2 pun mendapat rejeki dari keramaian tersebut.

Yang menjad masalah utama adalah sound nya. Check sound itu wajar, tapi apa iya harus check sound dari jam 5.30 yg bahkan matahari pun belum keluar. Waktu Kebumen International Expo kemarin acara full seharian, tp tidak pernah ada yg namanya check sound dari matahari belum terbit. Kalau memang acaranya dimulai pagi, kan bisa dicek malamnya lalu 30 menit sebelum acara dimulai seperti KIS dulu.

Seperti hari ini contohnya; Dari 5.23 itu sound sudah mulai memutar musik dangdut dg volume yg keras. Bahkan sampai sekarang masih berbunyi. Bukan apa2 pak, Alun2 itu dekat sekali dgn perumahan warga, dan banyak yg ingin istirahat setelah sibuk bekerja tp tidak bisa karena gangguan suara tersebut.

Aduan tentang terganggu saat ada event di Alun-Alun sudah ditanggapi oleh Admin Lapor Cepat Bupati Kebumen.



PERMASALAHAN YANG DIADUKAN MASYARAKAT MELALUI KANAL WHATSAPP

Jd gini pak/bu
Listrik rmh saya itu dayanya 900 watt(mcb 4 A), tapi baru dikasih beban 600 an sdh anjlog itu MCBnya, sy mrs dicurangi PLN, brtt kan MCB nya rusak atau tdk normal, saya sdh lapor lwt PLN mobile tp di jawab lwt aplikasi disuruh naik daya tanpa ada ptgs datang memeriksa/menguji MCB tsb
Kan mboten fair dan realistis 2:00 PM

Kulo kepengine MCB ne diganti sing temenan, sing anjloge nek mpun dipakai beban 900 watt, sanes MCB rusak dipasang.... 🙏 2:03 PM

Oh nggeh datane:
Nama : Jarir
Alamat : Kedungwinangun RT2/3 Klirong
ID Pel : [525040104966](tel:525040104966) 2:06 PM

Aduan tentang kekecewaan layanan PLN Kebumen, sudah ditanggapi oleh Admin Lapor Cepat Bupati Kebumen.



PERMASALAHAN YANG DIADUKAN MASYARAKAT MELALUI KANAL MEDIA SOSIAL



mang_farhann 2d

@pemkabkebumen Tolong jalan di area Kantor Pos Bulus Pesantren tepatnya jl dari kantor kecamatan Bulus Pesantren ke Utara di CEK Pak, jalan gak layak pakai, masih di biarin aja @disperkimhubkabkebumen @dpuprkbm @ganjar_pranowo

Reply MessageSee translation



Aduan tentang jalan rusak di area Kantor Pos Buluspesantren belum ditanggapi oleh DPUPR Kebumen.



pemkabkebumen 13s

@mang_farhann Min @dpuprkbm

Reply





BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Terima kasih.

© Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen 2023