

**LAPORAN EVALUASI PENGADUAN  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
KABUPATEN MALUKU TENGAH  
TAHUN 2023**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan terkait lainnya, bahwa setiap instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel, termasuk dalam hal penanganan pengaduan.

Maluku Tengah, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Maluku, memiliki karakteristik geografis yang beragam dengan wilayah kepulauan dan daratan. Kondisi ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan, jembatan, irigasi, dan sarana air bersih. Keterbatasan akses, kondisi alam yang ekstrem, serta tingkat penyebaran penduduk yang tidak merata seringkali menjadi pemicu munculnya berbagai pengaduan dari masyarakat.

Adanya pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan hak-hak mereka dan aktif mengawasi kinerja pemerintah dalam pembangunan, pengaduan dapat menjadi sinyal awal adanya masalah atau ketidakpuasan terhadap kualitas pekerjaan atau respons dinas. Setiap pengaduan adalah kesempatan bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang untuk mengidentifikasi kelemahan, memperbaiki prosedur, dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Oleh karena itu, evaluasi pengaduan menjadi sangat penting, karena melalui proses ini Dinas PUPR Maluku Tengah dapat mengidentifikasi jenis pengaduan yang paling sering muncul, lokasi geografis masalah, dan unit kerja yang paling banyak menerima pengaduan serta mencari tahu penyebab utama di balik setiap pengaduan, apakah karena kurangnya komunikasi, kurangnya pengawasan proyek, keterbatasan anggaran, atau faktor lainnya. Melalui evaluasi pengaduan juga dapat dinilai seberapa cepat dan efektif dinas dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan yang masuk serta mengembangkan solusi konkret dan strategis untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi dan membangun kepercayaan publik.

Dengan demikian, laporan evaluasi pengaduan ini berfungsi sebagai cermin reflektif bagi Dinas PUPR Maluku Tengah untuk terus berbenah dan memberikan pelayanan terbaik demi kemajuan infrastruktur dan kesejahteraan masyarakat di wilayah ini.

## **1.2. Landasan Hukum**

Laporan Evaluasi Pengaduan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah,
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 49 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Lingkup Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah;

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai data dan informasi terkait jumlah serta jenis pengaduan yang diterima. serta langkah-langkah tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap pengaduan tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

## 1.4. Unsur Pengaduan

Secara umum, unsur-unsur atau komponen yang harus ada dalam sebuah pengaduan agar mudah diproses dan ditindaklanjuti adalah sebagai berikut:

➤ **Identitas Pelapor**

Menyertakan nama lengkap, alamat, nomor telepon, dan/atau alamat email yang bisa dihubungi, jelaskan bagaimana pengadu terkait dengan masalah yang diadukan (misalnya, sebagai korban, saksi, atau pihak yang dirugikan).

➤ **Pihak yang Dilaporkan/Terlapor**

Sertakan nama lengkap, jabatan, dan/atau instansi/perusahaan dari pihak yang anda laporkan.

➤ **Peristiwa/Masalah yang Diadukan**

Jelaskan secara rinci apa yang terjadi atau apa masalahnya, sebutkan jenis pelanggaran atau masalah yang diduga terjadi (misalnya, pelayanan buruk, penipuan, pelanggaran kode etik, korupsi, dll.).

➤ **Waktu Kejadian**

Sebutkan kapan peristiwa atau masalah tersebut terjadi secara spesifik. Jika terjadi berulang kali, sertakan rentang waktu atau tanggal-tanggal penting.

➤ **Tempat Kejadian**

Tuliskan di mana peristiwa atau masalah tersebut terjadi, sertakan alamat lengkap jika memungkinkan.

➤ **Kronologi Kejadian**

Jelaskan bagaimana peristiwa tersebut terjadi secara berurutan, paparkan modus operandi atau cara terjadinya pelanggaran/masalah.

➤ **Dampak/Kerugian**

Sampaikan kerugian atau dampak yang dialami akibat kejadian tersebut, baik itu kerugian materiil, non-materiil, maupun potensi kerugian.

➤ **Bukti Pendukung**

Sertakan bukti-bukti yang relevan dan dapat mendukung pengaduan, seperti dokumen, foto, rekaman audio/video, tangkapan layar, nama saksi, atau informasi lain yang memperkuat klaim.

➤ **Harapan / Permintaan**

Sampaikan dengan jelas apa yang diharapkan dari pengaduan ini (misalnya, penyelesaian masalah, perbaikan pelayanan, penindakan hukum, ganti rugi, dll.).

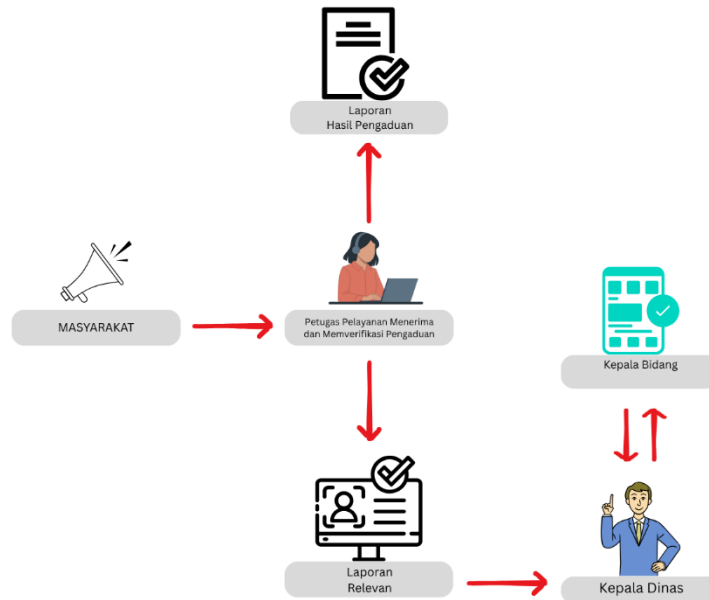
## BAB II

### KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

#### 2.1 Mekanisme Pengaduan

Proses dan mekanisme pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah sebagai berikut :

#### MEKANISME LAYANAN PENGADUAN



#### 2.2 Tim Pengelola

Tim Pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, khususnya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah, merupakan bagian dari Tim Pengelolaan Pengaduan Dinas PUPR. Tim ini dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah Nomor 600/54.b/DPUPR/I/2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah.

### **2.3 Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah dihitung mulai Bulan Januari sampai dengan Desember 2023, sebagai upaya untuk mengakomodir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti yang terjadi di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah.

### **2.4 Media Pengaduan**

Media yang digunakan untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah yaitu melalui beberapa kanal Lapak Aduan seperti kotak aduan yang tersedia diteras lobby dan google form yang terdapat di website resmi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang atau bisa melalui SP4N-LAPOR!.

### **2.5 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Mekanisme penanganan pengaduan dirancang untuk memastikan setiap masukan dan keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara efektif dan efisien.

#### **➤ Prosedur Pelaporan Pengaduan**

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait kinerja Dinas PUPR Maluku Tengah melalui beberapa saluran:

1. Kotak Pengaduan Fisik: Tersedia di depan kantor Dinas PUPR Maluku Tengah, memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara langsung.
2. Surat Resmi: Pengaduan tertulis dapat dikirimkan melalui pos atau diantar langsung ke Sekretariat Dinas PUPR Maluku Tengah.
3. Nomor Telepon/WhatsApp Khusus: Dinas menyediakan nomor kontak yang dapat dihubungi selama jam kerja untuk pengaduan cepat.
4. Aplikasi SP4N LAPOR!: Sebagai bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), Dinas PUPR Maluku Tengah terintegrasi dengan platform LAPOR! Hal ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan secara daring kapan saja dan di mana saja.

Setiap pengaduan yang masuk, terlepas dari salurannya, akan dicatat untuk memudahkan pelacakan status.

➤ Mekanisme Verifikasi dan Tindak Lanjut

Setelah pengaduan diterima, tim dari Dinas PUPR Maluku Tengah akan segera melakukan verifikasi. Proses ini meliputi:

- Pengecekan Kelengkapan Data: Memastikan semua informasi yang diperlukan (identitas pelapor, uraian masalah, lokasi, waktu kejadian, dll.) sudah lengkap. Jika ada kekurangan, tim akan menghubungi pelapor untuk meminta klarifikasi.
- Validasi Informasi: Memverifikasi kebenaran informasi yang diadukan melalui data internal, kunjungan lapangan (jika diperlukan), atau konfirmasi dari pihak terkait.

Setelah verifikasi, pengaduan akan diteruskan kepada bidang terkait dalam Dinas PUPR Maluku Tengah yang memiliki kewenangan dan kompetensi untuk menangani masalah tersebut. Misalnya, pengaduan terkait jalan rusak akan diteruskan ke Bidang Bina Marga, sementara masalah penataan ruang akan ditangani oleh Bidang Tata Ruang.

➤ Tahap Penanganan dan Penyelesaian

Bidang yang ditugaskan akan segera melakukan analisis mendalam terhadap pengaduan dan merumuskan langkah-langkah penanganan. Langkah-langkah ini dapat bervariasi tergantung jenis pengaduan, namun umumnya meliputi:

1. Klarifikasi Lebih Lanjut: Jika diperlukan, tim akan menghubungi pelapor atau pihak terkait lainnya untuk mendapatkan informasi tambahan.
2. Inspeksi Lapangan: Untuk pengaduan yang bersifat teknis seperti kerusakan infrastruktur, tim akan turun langsung ke lapangan untuk meninjau kondisi dan mengidentifikasi penyebab masalah.
3. Rapat Koordinasi Internal: Jika masalah melibatkan beberapa unit kerja atau membutuhkan keputusan strategis, rapat koordinasi akan diadakan untuk mencari solusi terbaik.
4. Tindakan Perbaikan/Penyelesaian: Berdasarkan hasil analisis dan inspeksi, Dinas PUPR Maluku Tengah akan mengambil tindakan yang diperlukan, seperti perbaikan infrastruktur, peninjauan kebijakan, atau penegakan aturan.

➤ Pelaporan dan Evaluasi

Setelah pengaduan selesai ditangani, Dinas PUPR Maluku Tengah akan memberikan informasi tindak lanjut kepada pelapor mengenai hasil penanganan dan solusi yang telah diambil. Transparansi dalam penyampaian hasil ini penting untuk membangun kepercayaan publik.

Selain itu, setiap pengaduan yang masuk akan didokumentasikan dan dianalisis secara berkala sebagai bahan evaluasi. Data pengaduan ini menjadi masukan berharga bagi Dinas PUPR Maluku Tengah untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mencegah terulangnya masalah serupa di masa mendatang.

Dengan mekanisme penanganan pengaduan yang terstruktur ini, Dinas PUPR Maluku Tengah berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan publik dan menjawab setiap tantangan pembangunan infrastruktur demi kesejahteraan masyarakat Maluku Tengah.

## **BAB III**

### **HASIL DAN TINDAK LANJUT**

#### **3.1. Monitoring Pengaduan Masyarakat**

Berikut Rekap Penyelesaian Pengaduan Tahun 2023 yang masuk melalui berbagai kanal aduan SP4N-LAPOR ! :

## REKAP PENGADUAN TAHUN 2023

**Bulan : Mei**

No	Nama Pengadu	Media Pengaduan	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Waktu Penyelesaian Pengaduan
1	Nomor Aduan #5377802	SP4N-LAPOR	<p>Jalan Rusak :</p> <p>Kerusakan jalan yang terjadi di daerah saya tepatnya di kecamatan leihitu barat saat ini merupakan permasalahan yang kompleks dan kerugian yang di derita sungguh besar terutama bagi pengguna jalan. Penyebab kerusakan jalan antara lain disebabkan karena beban lalu lintas berulang yang berlebihan (overloading), panas/suhu udara, air dan hujan, serta mutu awal produk jalan yang jelek. Kerugian secara individu tersebut akan menjadi akumulasi kerugian ekonomi global bagi daerah tersebut. Pengawasan dan pengamanan jalan (penanganan muatan lebih) merupakan amanat undang-undang nomor 14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Pada pasal 8 aya (1) disebutkan bahwa untuk keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas, jalan wajib dilengkapi antara lain dengan alat pengawasan dan pengamanan jalan yang umumnya digunakan juga disebut dengan jembatan timbang (pos pemeriksaan terpadu). Penanganan muatan lebih angkutan barang sampai saat ini masih belum dapat terwujud seperti yang diharapkan. Terdapat banyak hal yang mengindikasikan bahwa penanganan muatan lebih masih perlu di perbaiki. Terdapat kerusakan jalan akibat pembebanan muatan lebih (excessive overloading) sebelum umur teknis jalan tercepat, sehingga hal ini akan membutuhkan biaya tambahan untuk mempertahankan fungsi jalan tersebut dan mengurangi alokasi dana untuk jalan yang lain pada akhirnya pengelolaan seluruh jaringan jalan akan terganggu. Kami mohon perhatian penuh dari pemerintah</p>	04-05-2023	Perlu kami sampaikan bahwa, ruas jalan leihutu barat merupakan ruas jalan provinsi, sehingga dari segi kewenangan PUPR Provinsi Maluku yang memiliki kewenangan, yang kami akan lakukan adalah memberikan usulan pada rapat forum dinas PUPR Provinsi Maluku yang akan dilaksanakan tahun 2024.	26 Juni 2023	26 Juni 2023
2	Nomor Aduan #5345091	SP4N-LAPOR	<p>Mhn Tindak Lanjuti :</p> <p>Kepada ythdinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat (pupr) kabupaten maluku tengah provinsi maluku.assalamualaikum wr wb shalomizin melapor,dengan tidak mengurangi rasa hormat saya dengan dinas maupun instansi terkait dengan ini saya ingin memberitahukan kondisi jalan raya pada dusun mamua,desa hila, kecamatan leihitu, kabupaten maluku tengah, provinsi maluku.terhitung hampir sembilan tahun sudah, banjir bandang di dusun mamua, desa hila, kecamatan leihitu, kabupaten maluku tengah (malte) berlalu.dari bencana itu, bukan saja rumah warga yang mengalami kerusakan, jalan pun ikut rusak. Namun, kerusakan panjang jalan yang hampir 200 meter itu hingga kini masih dipenuhi bebatuan ukuran kepalan tangan orang dewasa.belum ada alternatif yang lebih baik dari pemerintah maluku dan maluku tengah untuk menyenangkan hati masyarakat yang melewati jalur penghubung utama sejumlah desa di kecamatan leihitu itu.pengguna jalan, baik yang menggunakan roda dua maupun roda empat masih mengeluhkan kondisi jalan tersebut. Pasalnya, sering kali mereka hampir jatuh karena tergelincir bebatuan yang memenuhi ruas jalan tersebut.kerusakan jalan mamua sejak 2011 silam pascabanjir melanda kawasan itu. Tapi sampai saat ini belum ada perhatian pemerintah.janji untuk menangani jalan mamua masih hanya sebatas lintas koordinasi. Lalu</p>	04-05-2023	Perlu kami sampaikan bahwa, ruas jalan dusun Mamua, kecamatan leihutu merupakan ruas jalan provinsi, sehingga dari segi kewenangan PUPR Provinsi Maluku yang memiliki kewenangan, yang kami akan lakukan adalah memberikan usulan pada rapat forum dinas PUPR Provinsi Maluku yang akan dilaksanakan tahun 2024.	26 Juni 2023	26 Juni 2023

			<p> kapan kita bisa nikmati jalan yang enak dan mulus dilewati seperti halnya wilayah lain di malukusebab, disaat musim hujan, jalan itu akan kembali rusak karena air sungai mamua akan meluap dan menutup badan jalan.kami berharap instansi terkait bisa memperhatikan semua ini.dusun mamua,desa hila, kecamatan leihitu, kabupaten maluku tengah, provinsi maluku.wassalamu'alaikum wr wbshalom</p>				
3	Nomor Aduan #5344399	SP4N-LAPOR	<p>Kondisi Jalan Di Dusun Mamua: Kondisi jln raya yang ada di daerah kamu yaitu di dusun mamua desa hila, kecamatan leihitu, kab maluku tengah, yg hingga sekarang yg belum kunjung di perbaiki oleh pemerintah</p>	04-05-2023	<p>Perlu kami sampaikan bahwa, ruas jalan dusun Mamua, kecamatan leihitu merupakan ruas jalan provinsi, sehingga dari segi kewenangan PUPR Provinsi Maluku yang memiliki kewenangan, yang kami akan lakukan adalah memberikan usulan pada rapat forum dinas PUPR Provinsi Maluku yang akan dilaksanakan tahun 2024.</p>	26 Juni 2023	26 Juni 2023
4	Nomor Aduan #5349513	SP4N-LAPOR	<p>Pengaduan Jalanan Banda Neira : Kepada : yth, par dinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat (pupr) kba. Maluku tengah prov. Maluku jalan stapak yang kami gunakan apalagi saat musim hujan turun jalan yang berlubang di penuhi oleh air hujan mengakibatkan kami masyarakat yang melalui jalan tersebut mengalami kecelakaan pada saat melalui jalan stapak. Olej karena itu kami sangat dan sangat berharap agar dapat memperhatikan dan menindak lanjuti apa yang kami sampaikan keluhkesa kami agar jalan stapak dapat di perbaiki</p>	04-05-2023	<p>Perlu kami sampaikan bahwa, Jalan Setapak sejak tahun 2022 lalu sudah tidak menjadi kewenangan PUPR Kabupaten untuk mengerjakanya, PUPR kabupaten lebih fokus ke jalan lingkungan sementara jalan setapak itu kewenangan negeri-negeri lewat alokasi dana desa. Jika wilayah bapak/ibu masuk dalam SK Kumuh maka dapat ditangani oleh dinas perumahan dan kawasan permukiman kabupaten Maluku Tengah. Demikian yang dapat kami sampaikan</p>	26 Juni 2023	26 Juni 2023
5	Nomor Aduan #5371758	SP4N-LAPOR	<p>Rusaknya Jalan Di Kota Saparua, Maluku Tengah: Seperti yang kita ketahui bahwa banyak jalan yang masih rusak di daerah saparua. kata warga setempat, proyek yang didanai apbd tahun anggaran 2019 oleh pemerintah kabupaten maluku tengah ini, sejatinya sudah harus dikerjakan mulai 31 juli 2019 sesuai kontrak yang disetujui, namun sudah tiga bulan perusahaan tersebut belum menunjukkan progress pekerjaan. sebelumnya, sejumlah ruas jalan di pusat kota kecamatan saparua ini memang menjadi perhatian warga, lantaran kondisi fisiknya sudah rusak parah. sejumlah ruas jalan berlubang b sudah sejak beberapa tahun lalu. atas kondisi itu masyarakat saparua sering mengeluhkan perhatian pemerintah terhadap perbaikan jalan-jalan yang menjadi tumpuan warga itu. pasalnya, aktifitas warga kecamatan saparua, yang mengakses infrastruktur pemerintah tersebut, sudah sangat terganggu. dan seperti yang kita ketahui, bahwa setiap tahunnya berlangsung kegiatan hari pattimura yang berlangsung di kota saparua. seharusnya pemerintah lebih memerhatikan hal tersebut, dikarenakan akan banyak pengunjung dari luar daerah saparua yang ada untuk menyaksikan acara tersebut.</p>	04-05-2023	<p>Kami akan sampaikan kepada PPK yang menangani jalan tersebut yang pasti sebelum akhir tahun anggaran sesuai dengan kontrak pekerjaan tersebut akan dilaksanakan.</p>	26 Juni 2023	26 Juni 2023
6	Nomor Aduan #5346910	SP4N-LAPOR	<p>Laporan Pengaduan : Selamat siang, disini syaa mau melaporkan disepanjang jalan tepatnya di dusun sion km 2 masih ada jalanan yang belum mendapatkan fasilitas lampu jalan, itu sangat mengganggu sekali ketika masyarakat berjalan di malam hari sehingga akibatnya nanti dapat menimbulkan kecelakaan ketika malam. selain itu terdapat jalan yang rusak, disekitar jalan ini. bisa</p>	04-05-2023	<p>Perlu kami sampaikan bahwa, untuk lampu jalan saat ini kami fokus pada IKK namun kami akan sampaikan usulan bapak/ibu dan juga bapak/ibu dapat mengusulkan lewat alkasi dana desa makariki.</p>	26 Juni 2023	26 Juni 2023

			dibayangkan ketika para pengendara roda dua atau roda tiga berjalan disini malam hari dengan keadaan jalannya yang rusak akan menimbulkan kejadian2 yang tidak memungkinkan nantinya. saya harap pemerintah terkait untuk menindaklanjuti permasalahan ini.				
7	Nomor Aduan #5383347	SP4N-LAPOR	Data Rab 2018 : Data rab 2018 untuk di jadi kan sebagi bahan pertimbangan dan disuikan dengan lapangan. karena data rab tidak di ijin kan untuk di lihat masyarakat.		Data RAB tidak dapat dilihat oleh masayarakat umum, yang dapat dilihat oleh masyarakat umum adalah informasi pekerjaan melalui papa nama proyek.	26 Juni 2023	26 Juni 2023
8	Nomor Aduan #1881897	SP4N-LAPOR	Pembangunan Fisik Desa Asilulu Maluku Tengah : Kami masyarakat Negeri Assilulu Kecamatan Leihitu, Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku. Mau melaporkan pembangunan fisik di Negeri Assilulu diantaranya: 1. pembangunan Jaringan drainase (Saluran) lingkungan tidak adanya koneksi antara jaringan drainase primer dan sekunder, sebab jaringan drainase lingkungan di bangun dalam skala kewenangan provinsi, sehingga tidak adanya sinkronisasi kebijakan antara pemerintah Negeri Assilulu dengan Pemerintah provinsi maupun kabupaten. 2. ada unsur kesengajaan yang membuat banyak masyarakat bertanya terkait dengan pekerjaan jalan Rabat Beton di beberapa lokasi yang tidak di pasang kan papan proyek mulai dari awal pekerjaan sampai sudah selesai pekerjaan jalan rabat beton, yang dimana merupakan bukti akuntabilitas dan transparansi kepada masyarakat. Kami masyarakat sangat memohon kepada pihak yang berwenang untuk menindaklanjuti hal ini, jika tidak maka masyarakat akan kehilangan fungsi pengawasannya, karena tidak ada transparansi dalam melakukan pembangunan.	04-05-2023	Perlu kami sampaikan bahwa, harusnya ada sinkronisasi dalam pembangunan drainae atau saluran sehingga fungsi saluran itu dapat berjalan dengan baik. Kami akan melakukan pengecekan terkait informasi yang bapak sampaikan, jika itu paket pekerjaan dinas pupr kabupaten maluku tengah, maka kami akan menyampaikan untuk dilakukan koordinasi dan juga transparansi lewat papan nama proyek tersebut. Demikian yang dapat kami sampaikan	26 Juni 2023	26 Juni 2023
9	Nomor Aduan #5344317	SP4N-LAPOR	Kondisi Jalan Raya: Kepada yang yth dinas pekerjaan umum dan dan perumahan rakyat(pupr) kabupaten maluku tengah provinsi maluku.assalamualaikum wr wbshalomizin melapor,dengan mengurangi rasa hormat saya terhadap dinas maupun instansi terkait,dengan ini saya ingin memberitahukan kondisi jalan raya pada desa mamua, kecamatan leihitu kabupaten maluku tengah, provinsi maluku.terhitung hampir sembilan tahun sudah, banjir bandang di dusun mamua, desa hila, kecamatan leihitu, kabupaten maluku tengah (malteng) berlalu.dari bencana itu, bukan saja rumah warga yang mengalami kerusakan, jalan pun ikut rusak. Namun, kerusakan panjang jalan yang hampir 200 meter itu hingga kini masih dipenuhi bebatuan ukuran kepala tangan orang dewasa.belum ada alternatif yang lebih baik dari pemerintah maluku dan maluku tengah untuk menyenangkan hati masyarakat yang melewati jalur penghubung utama sejumlah desa di kecamatan leihitu itu.pengguna jalan, baik yang menggunakan roda dua maupun roda empat masih mengeluhkan kondisi jalan tersebut. Pasalnya, sering kali mereka hampir jatuh karena tergelincir bebatuan yang memenuhi ruas jalan tersebut.kerusakan jalan mamua sejak 2011 silam pascabanjir melanda kawasan itu. Tapi sampai saat ini belum ada perhatian pemerintah.janji untuk menangani jalan mamua masih hanya sebatas lintas koordinasi. Sebab, disaat musim hujan, jalan itu akan kembali rusak karena air sungai mamua akan meluap dan menutup	04-05-2023	Perlu kami sampaikan bahwa, ruas jalan dusun Mamua, kecamatan leihitu merupakan ruas jalan provinsi, sehingga dari segi kewenangan PUPR Provinsi Maluku yang memiliki kewenangan, yang kami akan lakukan adalah memberikan usulan pada rapat forum dinas PUPR Provinsi Maluku yang akan dilaksanakan tahun 2024.	26 Juni 2023	26 Juni 2023

		<p>badan jalan.mestinya pu maluku mengkoordinasikan masalah ini dengan balai wilayah sungai (bws) dan pihak terkait lainnya sehingga bisa memprogramkan untuk menangani masalah ini. Jujur kami sudah resah dengan kondisi jalan mamua.menurut saya jazirah laihitu berdekatan dengan kota ambon seharusnya mendapat perhatian serius pemerintah. Tapi, hampir sembilan tahun, kerusakn jalan mamua masih saja menjadi penghambat para pengguna jalan ketika musim hujan. Masyarakat hanya bisa bersabar menunggu kebijakan apa yang nantinya dilakukan pemerintah untuk menangani masalah jalan mamua.wassalamu'alaikum wr wbsshalom</p>				
--	--	---	--	--	--	--

**Jumlah Pengaduan Tahun 2023 : 9 Pengaduan**

**Terselesaikan : 8 Pengaduan**

**Dalam Proses Penyelesaian : 1 Pengaduan**

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Maluku Tengah periode Januari - Desember 2023, ditemui jumlah aduan yang masuk sebanyak 9 aduan masyarakat yang masuk melalui media pengaduan yang disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Maluku Tengah, dapat disimpulkan beberapa hal :

- Dinas PUPR Maluku Tengah telah menunjukkan komitmen dalam pelaksanaan penanganan pengaduan dengan menerima dan memproses pengaduan melalui berbagai saluran yang tersedia, termasuk kotak pengaduan, surat resmi, layanan tatap muka, nomor telepon/WhatsApp khusus, dan integrasi dengan SP4N LAPOR!. Hal ini menunjukkan upaya untuk membuka diri terhadap partisipasi dan masukan masyarakat.
- Rata-rata waktu tanggap awal terhadap pengaduan berada dalam kategori cukup baik, yang menunjukkan kesigapan tim dalam merespons. Namun, tingkat penyelesaian pengaduan bervariasi tergantung pada kompleksitas masalah dan ketersediaan sumber daya.
- Pengaduan terkait masalah teknis lapangan, seperti kerusakan infrastruktur, seringkali membutuhkan waktu penanganan yang lebih lama dibandingkan pengaduan administratif. Meskipun demikian, upaya untuk memberikan informasi tindak lanjut kepada pelapor sudah dilakukan, meskipun kualitas dan kecepatan penyampaian informasi ini masih bisa ditingkatkan.
- Data pengaduan juga mengindikasikan bahwa isu utama yang paling sering dikeluhkan masyarakat adalah terkait kualitas jalan dan jembatan, drainase, penerangan jalan umum. Identifikasi isu-isu dominan ini sangat penting sebagai dasar untuk perbaikan kinerja Dinas PUPR ke depan.

## 4.2. Saran

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan serta kepuasan masyarakat, beberapa hal yang disarankan antara lain :

1. Melakukan pelatihan rutin bagi petugas pengelola pengaduan agar memiliki pemahaman yang baik tentang etika layanan publik, tata cara klarifikasi, dan penggunaan sistem SP4N-LAPOR!.
2. Memaksimalkan pemanfaatan kanal SP4N-LAPOR! dan website dinas sebagai platform utama pelaporan masyarakat, termasuk dengan menyediakan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami masyarakat awam.
3. Melaksanakan kegiatan sosialisasi secara berkala untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak menyampaikan pengaduan serta prosedur dan saluran resmi yang tersedia.
4. Mendorong koordinasi lintas sektor, khususnya dengan Kecamatan dan Desa/Kelurahan, dalam menyampaikan dan memfasilitasi pengaduan masyarakat agar lebih cepat tertangani.

Masohi, Januari 2024

KEPALA DINAS PEKERJAAN  
UMUM DAN PENATAAN RUANG



HASAN FIRDAUSI, ST.M.Si

Pembina Tingkat.I  
NIP.197407032003121007