

**LAPORAN KONSULTASI DAN
PENGADUAN
KAPANEWON IMOGIRI
KABUPATEN BANTUL**



**PERIODE
JANUARI – DESEMBER
2025**

A. GAMBARAN UMUM PELAYANAN DI KAPANEWON IMOGIRI KABUPATEN BANTUL

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kapanewon, Kapanewon Imogiri memiliki tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, serta pemberdayaan masyarakat di wilayah Kapanewon Imogiri.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, Kapanewon Imogiri menyelenggarakan pelayanan informasi setiap hari kerja dengan pembagian waktu sebagai berikut :

Hari	Waktu Pelayanan	Waktu Istirahat
Senin s.d. Kamis	08.00 - 15.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB
Jum’at	08.00 – 15.00 WIB	11 .00 – 13.00 WIB

Dalam melaksanakan pelayanan tersebut dilaksanakan oleh petugas yang telah ditunjuk dengan mengedepankan prinsip pelayanan prima, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Adapun beberapa jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Kapanewon Imogiri antara lain pelayanan informasi publik, fasilitasi administrasi pemerintahan, fasilitasi penyelesaian permasalahan sosial kemasyarakatan, pelayanan konsultasi, pelayanan pengaduan masyarakat, serta berbagai layanan koordinasi lintas sektor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di wilayah Kapanewon Imogiri.

Salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama adalah pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan ruang komunikasi yang terbuka antara masyarakat dengan pemerintah kapanewon dalam rangka menyampaikan pertanyaan, masukan, saran, konsultasi, maupun aduan terkait pelayanan publik dan kondisi wilayah. Melalui pelayanan ini, masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan sekaligus menyampaikan berbagai permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dari pemerintah.

Pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat di Kapanewon Imogiri dapat dilakukan secara langsung dengan mendatangi Kantor Kapanewon Imogiri pada jam pelayanan yang telah ditentukan. Selain itu, untuk meningkatkan kemudahan

akses masyarakat, pelayanan juga dapat dilakukan melalui berbagai kanal komunikasi dan media digital yang dikelola oleh Kapanewon Imogiri, antara lain WhatsApp, Instagram, Facebook, dan surat elektronik (email). Pemanfaatan berbagai kanal tersebut memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan maupun aduan secara lebih cepat tanpa harus datang langsung ke kantor.

Penyediaan akses pelayanan melalui berbagai media, antara lain:

- a. Layanan langsung di Jawatan Pelayanan Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul.
- b. E-mail : kec.imogiri@bantulkab.go.id
- c. Telepon : 0274 – 6460652
- d. Whatsapp: +62813-2617-0007
- e. Facebook : Kapanewon Imogiri
- f. Instagram : @kapanewonimogiri
- g. Website Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul:

<https://kec-imogiri.bantulkab.go.id/>

Keberhasilan pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat tidak terlepas dari komitmen Kapanewon Imogiri dalam mengembangkan komunikasi publik berbasis media digital. Kapanewon Imogiri dikenal sebagai salah satu kapanewon yang sangat aktif dalam menyebarkan berbagai informasi pemerintahan, pembangunan, pelayanan publik, kegiatan kemasyarakatan, hingga informasi kebencanaan melalui kanal media sosial yang dimiliki. Keaktifan tersebut menjadikan media sosial Kapanewon Imogiri sebagai salah satu sumber informasi utama bagi masyarakat.

Dibandingkan dengan kapanewon lain di Kabupaten Bantul, akun media sosial Kapanewon Imogiri, khususnya Instagram, memiliki jumlah pengikut (followers) yang relatif tinggi. Kondisi ini menunjukkan tingginya tingkat keterlibatan dan kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh Kapanewon Imogiri. Melalui berbagai unggahan yang rutin dan informatif, masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat sekaligus berinteraksi langsung dengan pemerintah kapanewon.

Sebagai konsekuensi dari tingginya aktivitas dan jangkauan media sosial tersebut, Kapanewon Imogiri secara rutin menerima berbagai jenis pelaporan, pertanyaan, konsultasi, serta aduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik maupun kondisi wilayah. Berbagai laporan tersebut meliputi persoalan infrastruktur, lingkungan, ketertiban umum, administrasi pemerintahan, kegiatan kemasyarakatan, hingga permohonan informasi terkait program pemerintah. Seluruh masukan yang diterima dan ditindaklanjuti sesuai

dengan kewenangan yang dimiliki maupun melalui koordinasi dengan instansi terkait.

Dengan dukungan pelayanan tatap muka dan pemanfaatan media digital yang aktif, Kapanewon Imogiri terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang responsif, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara Pemerintah dan masyarakat sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di wilayah Kapanewon Imogiri.

B. TABEL REKAPITULASI KONSTULTASI / ADUAN

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan keterbukaan informasi, Kapanewon Imogiri secara aktif menyediakan layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat melalui berbagai media komunikasi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Layanan tersebut diselenggarakan secara langsung di Kantor Kapanewon Imogiri maupun melalui media daring yang meliputi Instagram, surat elektronik (email), Facebook, website dan portal LAPOR!.

Berdasarkan hasil rekapitulasi konsultasi dan aduan yang diterima selama periode pelaporan yaitu tahun 2025, diketahui bahwa masyarakat memanfaatkan kanal komunikasi terutama Instagram untuk menyampaikan pertanyaan, permohonan informasi, konsultasi, saran, maupun aduan terkait pelayanan publik dan kondisi wilayah. Keberagaman media yang tersedia memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah kapanewon tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Detail rekapitulasi konsultasi beserta aduan yang masuk sebagai berikut:

No.	Jenis Media	Jumlah	Keterangan
1.	Instagram	25	Ditindaklanjuti semua
2.	Email	5	Ditindaklanjuti semua
3.	Facebook	0	-
4.	Website	0	-
5.	LAPOR!	0	-

C. SARANA DAN PRASARANA

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Kapanewon Imogiri menyediakan berbagai sarana dan prasarana pendukung pelayanan konsultasi dan pengaduan. Penyediaan fasilitas tersebut merupakan bentuk komitmen pemerintah Kapanewon dalam memberikan ruang komunikasi yang terbuka

bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, masukan, saran, maupun aduan terkait pelayanan publik dan kondisi wilayah.

Pelayanan konsultasi dan pengaduan secara langsung didukung oleh keberadaan meja layanan informasi yang berada di lingkungan Kantor Kapanewon Imogiri. Pada fasilitas tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi, menyampaikan konsultasi, maupun menyampaikan aduan kepada petugas pelayanan yang telah ditunjuk. Selain itu, tersedia ruang tunggu yang nyaman, papan informasi pelayanan, serta media informasi lainnya yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai jenis layanan dan prosedur pelayanan yang tersedia.

Untuk mendukung pelayanan pengaduan secara tertulis, Kapanewon Imogiri juga menyediakan kotak saran dan pengaduan yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Seluruh masukan yang diterima melalui sarana tersebut secara berkala dilakukan evaluasi sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Kapanewon Imogiri juga mengoptimalkan sarana pelayanan konsultasi dan pengaduan berbasis digital. Masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan maupun aduan melalui berbagai kanal komunikasi yang telah disediakan. Pemanfaatan berbagai media tersebut memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah kapanewon secara lebih cepat dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor.

Dalam mendukung pengelolaan layanan digital tersebut, Kapanewon Imogiri dilengkapi dengan perangkat komputer, jaringan internet, serta sumber daya pengelola media informasi yang bertugas melakukan pemantauan, pencatatan, dan tindak lanjut terhadap setiap konsultasi maupun aduan yang masuk melalui berbagai kanal komunikasi. Dukungan sarana teknologi informasi tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas dan kecepatan respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, baik secara langsung maupun berbasis digital, pelayanan konsultasi dan pengaduan di Kapanewon Imogiri diharapkan mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Foto 1. Kotak Saran / Pengaduan



Foto 2. Petugas Layanan

BUKU REGISTER ADUAN DAN PERMINTAAN DATA

NO	HARI / TANGGAL	NAMA	ALAMAT	NO.HP / EMAIL	KEPERLUAN				PARAF PETUGAS
					PERMINTAAN DATA		ADUAN		
					JUDUL DATA	ISI TANGGAPAN	MASALAH	ISI TANGGAPAN	
1									
2									

Foto 3. Register konsultasi dan pengaduan



KAPANEWON IMOIRI



BerAKHLAK bangga melayani bangsa

SALURAN PENGADUAN PELAYANAN KAPANEWON IMOIRI

Sampaikan saran dan keluhan anda terkait pelayanan kami melalui.....



SOSIAL MEDIA



081326170007
whatsapp



@kapanewonimogiri
Instagram



<https://kec-imogiri.bantulkab.go.id>
Website



Kapanewon Imogiri
Facebook

Secara langsung

dapat disampaikan melalui kotak saran dan atau langsung menghubungi Petugas Pengelola Pengaduan



kotak saran

Surat Elektronik



Kec.imogiri@bantulkab.go.id
email

Foto 4. Publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Kapanewon Imogiri, dapat diketahui bahwa keberadaan berbagai kanal pelayanan yang tersedia telah memberikan kemudahan

akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi maupun menyampaikan berbagai aspirasi dan aduan. Pemanfaatan pelayanan secara langsung maupun melalui media digital menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Tingginya aktivitas komunikasi yang terjadi melalui media sosial, khususnya Instagram, WhatsApp, Facebook dan email, menunjukkan bahwa masyarakat telah menjadikan platform digital sebagai salah satu sarana utama untuk berinteraksi dengan pemerintah. Kondisi tersebut tidak terlepas dari konsistensi Kapanewon Imogiri dalam menyampaikan berbagai informasi publik secara cepat, terbuka, dan berkelanjutan melalui media yang dimiliki.

Dari hasil rekapitulasi konsultasi dan aduan yang diterima, dapat diketahui bahwa sebagian besar laporan yang masuk berkaitan dengan permohonan informasi pelayanan, kondisi infrastruktur wilayah, fasilitas umum, lingkungan, serta berbagai permasalahan sosial kemasyarakatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepedulian yang cukup tinggi terhadap kondisi wilayah serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Rekap konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti seluruhnya hingga selesai:

No.	Jenis Media	2023	2024	2025	Keterangan
1.	Instagram	18	20	25	Ditindaklanjuti semua
2.	Email	3	3	5	Ditindaklanjuti semua
3.	Facebook	0	0	0	Ditindaklanjuti semua
4.	Website	3	3	0	Ditindaklanjuti semua
5.	LAPOR!	0	0	0	Ditindaklanjuti semua

Keaktifan masyarakat dalam menyampaikan konsultasi dan aduan merupakan indikator positif dalam pelaksanaan pelayanan publik yang partisipatif. Selain berfungsi sebagai sarana komunikasi, konsultasi dan aduan masyarakat juga menjadi bahan evaluasi yang penting bagi Kapanewon Imogiri dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengukur kualitas pelayanan, serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

Meningkatnya interaksi masyarakat melalui berbagai kanal komunikasi menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap Kapanewon Imogiri sebagai penyedia layanan publik dan sumber informasi pemerintahan. Seluruh konsultasi dan aduan yang diterima telah menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan serta sarana untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Secara umum, penyelenggaraan pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat di Kapanewon Imogiri telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung

terwujudnya pelayanan publik yang partisipatif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan adanya upaya perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan pelayanan konsultasi dan pengaduan masyarakat di Kapanewon Imogiri dapat terus berkembang serta memberikan manfaat yang lebih optimal dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang berkualitas.