



WALIKOTA BATAM  
PROPINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN WALIKOTA BATAM  
NOMOR 70 TAHUN 2021

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KOTA BATAM TAHUN 2021-2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam Tahun 2021-2024;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 4880);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
15. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 18) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2019 Nomor 7);

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG RANCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA BATAM TAHUN 2021-2024.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Batam.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Batam.
3. Walikota adalah Walikota Batam.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Batam.
5. Asisten Administrasi Umum adalah Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kota Batam.
6. Badan Perencanaan dan Penelitian Pengembangan Pembangunan Daerah adalah Badan Perencanaan dan Penelitian Pengembangan Pembangunan Daerah Kota Batam.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.
8. Bagian Organisasi adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batam.

9. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.
10. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Batam.
11. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
12. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang selanjutnya disingkat RPJMD adalah Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Batam.
13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
14. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
15. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam adalah dokumen yang berisi tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan yang menggambarkan kondisi dalam mengimplementasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam rangka pencapaian sasaran strategis nasional.
16. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
17. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Walikota ini adalah :
  - a. sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan
  - b. sebagai dasar dalam mengkoordinasikan pelaksanaan SP4N Daerah.
- (2) Peraturan Walikota ini bertujuan untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan nasional.

## BAB III RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 3

- (1) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah berlaku dalam jangka waktu Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2024.
- (2) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai sistematika sebagai berikut :
  - a. BAB I Pendahuluan;
  - b. BAB II Kerangka Kerja (*Frame Work*);
  - c. BAB III Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator;
  - d. BAB IV Dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Daya; dan
  - e. BAB V Penutup.
- (3) Dokumen Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Pasal 4

Dalam pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah dapat bekerja sama dengan pemangku kepentingan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 5

- (1) Walikota melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Untuk mengetahui pencapaian Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dilakukan pemantauan dan evaluasi program serta kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil yang dicapai dengan target dan standar yang ditentukan.
- (3) Dalam rangka pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pemantauan sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan oleh Dinas Komunikasi setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (5) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kota Batam setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (6) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Bagian Organisasi setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

Pasal 6

Walikota menyampaikan laporan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selaku koordinator SP4N di tingkat Nasional sekali dalam 1 (satu) tahun dan sewaktu-waktu apabila diperlukan.

BAB V  
PENDANAAN

Pasal 7

Biaya yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dibebankan pada APBD dan/atau sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Batam.

Ditetapkan di Batam  
pada tanggal 20 Desember 2021

WALIKOTA BATAM,

dto

MUHAMMAD RUDI

Diundangkan di Batam  
pada tanggal 20 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA BATAM

dto

JEFRIDIN

BERITA DAERAH KOTA BATAM TAHUN 2021 NOMOR 856

Salinan sesuai dengan aslinya  
An. Sekretaris Daerah Kota Batam  
Ub  
Plt. Kepala Bagian Hukum



DEMI HASFINUL NASUTION, SH., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19671224 199403 1 009

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BATAM  
NOMOR : 70 TAHUN 2021  
TANGGAL : 20 DESEMBER 2021

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Definisi pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Pelayanan publik merupakan layanan kepada warga negara secara baik yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal menjadi harapan bagi masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Untuk mengimplementasikan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengatur tentang hak, kewajiban, mekanisme yang melindungi pengguna dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, wajar, adil serta menjamin bahwa pengaduannya akan disalurkan kepada penyelenggara publik yang bewenang menangani.

Sebagai wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka Pemerintah Indonesia membangun Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Melalui SP4N diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan pelayanan Publik.

Memperkuat hal itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) telah mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun

2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pedoman ini menjadi panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Tujuannya agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

Untuk peningkatan kualitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Kemenpan RB kembali menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 dengan tujuan untuk menjadi acuan bagi semua penyelenggara pelayanan publik agar SP4N semakin optimal dan memiliki daya saing dengan negara-negara lain serta mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat, serta terpercaya.

Sejalan dengan kemajuan teknologi digital, pemerintah dituntut untuk lebih efektif memperluas jangkauan terhadap penggunaan SP4N. Untuk mengakomodir hal tersebut, diciptakan sistem SP4N yang dapat diakses oleh masyarakat luas melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR yang berbasis aplikasi Android dan iOS SP4N-LAPOR! dengan harapan aduan yang masuk dapat semakin cepat ditindaklanjuti sehingga tingkat kepercayaan masyarakat dapat meningkat.

Pemerintah Kota Batam adalah salah satu pemerintah daerah di Provinsi Kepulauan Riau yang telah menggunakan SP4N LAPOR sebagai kanal utama pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Bentuk dukungan terhadap kebijakan pemerintah pusat ini dituangkan dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik. Sejak tahun 2018 sampai dengan saat ini, kanal lapor Pemerintah Kota Batam telah menindaklanjuti sebanyak 503 (lima ratus tiga) laporan pengaduan dari 512 (lima ratus dua belas) laporan pengaduan yang masuk.

Di dalam Road Map 2020-2024 berisi sejumlah penguatan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada tingkat nasional dan instansi di pemerintah daerah. Pada Pemerintah Kota Batam terdapat beberapa hal aspek yang harus dikembangkan dan dibangun untuk mewujudkan

SP4N LAPOR! sebagai saluran pengelolaan pengaduan yang dipercaya oleh publik, terarah dan terkonsolidasi. Untuk itu, melalui komitmen bersama, pemerintah kota batam perlu menyusun sebuah rencana kerja/rencana aksi yang tepat dan memiliki arah yang jelas, sehingga dapat menjadi panduan dalam peningkatan pengelolaan pelayanan publik di Kota Batam.

## **1..2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud penyusunan Dokumen Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam Tahun 2021-2024 agar dapat menjadi acuan dan panduan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan SP4N LAPOR, serta menjadi salah satu referensi dalam pengimplementasian formulasi kebijakan yang dituangkan dalam bentuk program kerja. Sedangkan tujuan penyusunan dokumen rencana aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai panduan dalam menentukan langkah-langkah peningkatan pengelolaan SP4N;
2. Meningkatkan komitmen pembuat kebijakan/pimpinan instansi tertinggi agar menggunakan SP4N LAPOR sebagai instrumen pengelolaan pengaduan pelayanan publiknya;
3. Meningkatkan kemampuan dan respon pengelola SP4N LAPOR dalam menanggapi dan memberikan tindaklanjut/ solusi terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat; dan
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Batam.

## **1.3. LINGKUP RENCANA AKSI**

Ruang lingkup Rencana Aksi Road map SP4N LAPOR Kota Batam Tahun 2021-2024 meliputi :

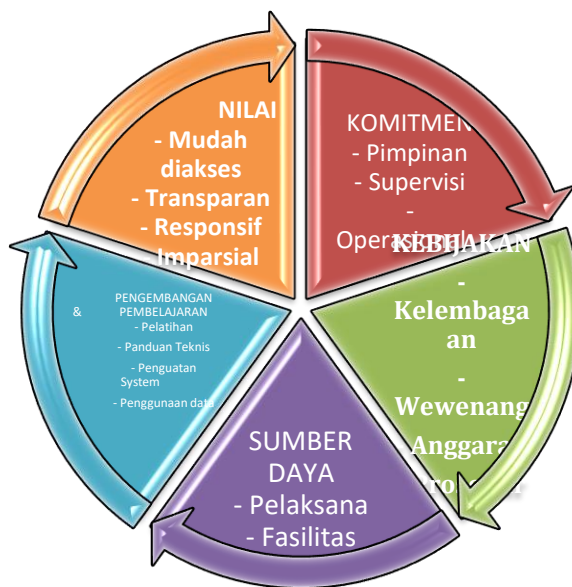
1. Gambaran umum kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik saat ini di Pemerintah Kota Batam;
2. Permasalahan lingkungan strategis dan pengelolaan SP4N LAPOR di Kota Batam;
3. Sasaran, program kerja dan indikator-indikator rencana aksi SP4N Tahun 2021-2024; dan
4. Langkah-langkah/ Tahapan pengembangan SP4N LAPOR Tahun 2021-2024 untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Batam.

## BAB II KERANGKA KERJA (FRAMEWORK) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN ISTANSI

### 2.1. KERANGKA KERJA ( FRAMEWORK) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

Kerangka kerja ( Frame Work ) merupakan komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan assesment merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen – komponen dalam framework tersebut.

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan didukung oleh frame work yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam framework SP4N terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya serta pengembangan dan pembelajaran.



Gambar 1 Framework Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

#### 2.1.1. NILAI

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai yaitu mudah diakses, transparan, responsif dan imparsial. Selain itu harus dapat meningkatkan kepercayaan publik, mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain

yang tidak perlu (secara Internal/dan atau Eksternal), dan yang paling terpenting adalah sistem pengelolaan pengaduan mudah diakses oleh semua kalangan.

Hal-hal yang telah dilakukan Pemerintah Kota Batam melalui Dinas komunikasi Informatika Kota Batam Sebagai Admin Instansi Kota Batam dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berkaitan dengan penerapan empat komponen tersebut adalah sebagai berikut :

a. Mudah diakses

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Batam telah menggagas sebuah aplikasi layanan pengaduan APAKESAH. Aplikasi ini bertujuan untuk mengakomodir keluhan, saran dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Namun, pada saat SP4N LAPOR diluncurkan pada tahun 2018, Pemerintah Kota Batam telah mengintegrasikan setiap aduan yang masuk dari masyarakat dan pengguna layanan APAKESAH ke SP4N LAPOR sehingga aduan yang masuk ke aplikasi APAKESAH dapat ditindaklanjuti dan diberikan solusi oleh OPD yang bersangkutan.

b. Transparan dan Responsif

Perwujudan nilai transparansi pada proses pengaduan adalah sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. SP4N LAPOR telah memenuhi kriteria sebagai sistem yang terbuka karena aplikasi ini dapat diakses dan dipantau secara langsung oleh masyarakat luas. Sedangkan untuk mempercepat respon terhadap pengaduan yang masuk, SP4N LAPOR Pemerintah Kota Batam diawasi secara langsung dan dikomunikasikan melalui group pengelola dengan tujuan untuk saling mengingatkan agar laporan yang masuk dari masyarakat segera ditindaklanjuti dan diberikan solusi oleh perangkat daerah yang berwenang. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh instansi dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi;
2. Memberikan informasi yang jelas, konsisten dan relevan; dan
3. Tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang berkaitan dengan proses pengelolaan pengaduan.

Sementara responsif memiliki artian bahwa instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.

c. Imparsial/ Netral

Laporan pengaduan yang masuk ke kanal lapor pemerintah Kota Batam di verifikasi dan disalurkan sesuai dengan kewenangan lembaga yang berkaitan. Adapun proses pengelolaan pengaduan di tingkat admin adalah admin organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang di terima paling lama 3 (tiga ) hari kerja, dalam bentuk :

- Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai dengan data dukung pengaduan yang diterima;
- Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
- Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
- Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
- Memastikan perlu ada tidaknya penggunaan fitur anoni dan rahasia;
- Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
- Apabila pengaduan dinyatakan telah lengkap, admin organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan OPD masing–masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh admin organisasi;
- Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih 1 (satu) instansi dapat di tembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
- Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, admin organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
- Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;

- Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada admin nasional;
- Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, admin instansi/organisasi berkoordinasi dengan aparat pengawasan intern pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N LAPOR untuk di tindaklanjuti; dan
- Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa surat, pengaduan, tatap muka, *call center* ke dalam aplikasi SP4N LAPOR.

Untuk merespon laporan masyarakat, pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Batam ditunjuk Pejabat Penghubung. Adapun tugas pejabat penghubung adalah memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang di terima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan dalam bentuk :

- Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data pendukung pengaduan yang diterima melalui satuan kerja penyelenggara untuk disampaikan kedalam Sistem SP4N LAPOR;
- Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonym dan rahasia;
- Memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui admin instansi/organisasi;
- Merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; dan
- Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, pejabat pebghubung meneruskan pengaduan kepada admin instansi/organisasi.

### **2.1.2. KOMITMEN**

Pelayanan publik adalah roh dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan yang terbuka serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu dilakukan penguatan hubungan antar maupun intra organisasi, meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan, dan

cepat tanggap dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan pengaduan.

Di Kota Batam sebagai wujud komitmen terhadap penggunaan SP4N LAPOR, Pemerintah Kota Batam telah membentuk Tim koordinasi melalui Keputusan Walikota Batam Nomor : 72/HK/I/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan online rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam. Pembentukan tim koordinasi ini dalam rangka pengelolaan pengaduan publik yang sederhana, cepat tuntas dan terkoordinasi. Sesuai dengan tugas dan fungsinya tim koordinasi adalah sebagai berikut :

1. Pembina

Merupakan pejabat tertinggi daerah/ kepala daerah yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Batam yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
- b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Batam.

2. Penanggung jawab/ Ketua

Merupakan penanggung jawab tertinggi terhadap keberlangsungan pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

Mempunyai peran penting dalam hal pengambil kebijakan tertinggi di suatu Organisasi Perangkat Daerah/ instansi dengan tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam

- penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
  - d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggung Jawab; dan
  - e. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.

#### 4. Pengelola pengaduan/ Tim Admin

Berada pada level operasional, mempunyai peran penting terhadap pengelolaan pengaduan, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
- e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!- SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

#### 5. Pejabat Penghubung

Pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab mengelola pengaduan pelayanan publik pada masing-masing penyelenggara, sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai berikut :

- a. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan; dan

- b. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara / Satuan Kerja.

### **2.1.3 . KEBIJAKAN**

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan kebijakan dari segi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan, sedangkan dari wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional.

Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh staf/admin untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan.

Pemerintah Kota Batam telah membuat beberapa kebijakan terkait pengelolaan pengaduan yakni sebagai berikut :

#### **1. Penataan kelembagaan**

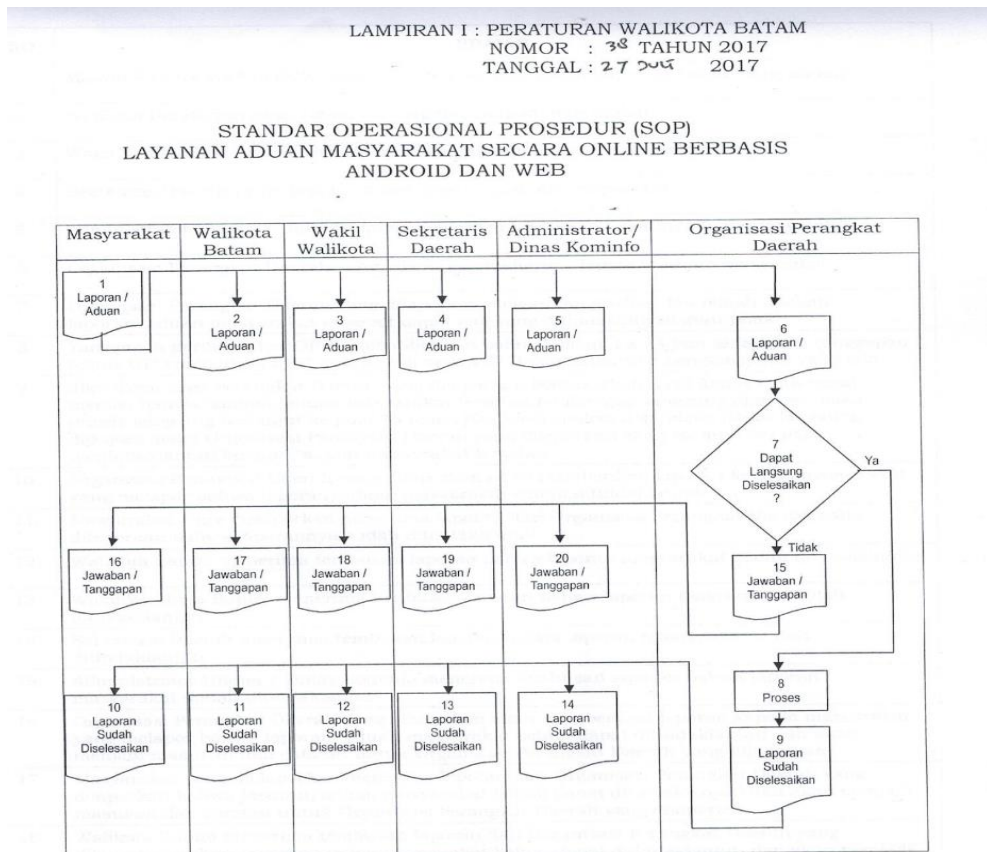
Penataan Kelembagaan di Instansi dalam pengelolaan pengaduan di wilayah kerja Kota Batam yaitu :

1. Peraturan Walikota Batam Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;
2. Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik;
3. Keputusan Walikota Batam Nomor 72/HK/IX/2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam.

Untuk mengatur wewenang dan tanggungjawab serta fungsinya tertuang pada Peraturan Walikota maupun Keputusan Walikota.

## 2. Penataan Tata laksana pengelolaan pengaduan

Dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operating Procedure (SOP) melalui Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 tentang Layanan Aduan Masyarakat Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik.



Gambar 3 Standar Operasional Prosedur Layanan Aduan Masyarakat Masyarakat Secara Online Berbasis Web dan Android.

## 3. Penguatan Sistem Pengawasan Pengelolaan Pengaduan

Dalam hal pengawasan pengelolaan pengaduan secara kelembagaan pusat atas permintaan penyelenggara Layanan, Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N – LAPOR. Ombudsman RI bertanggungjawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan Melalui SP4N- LAPOR. Untuk Pemerintah Kota Batam pengawasan pengelolaan pengaduan diawasi pengelolaannya oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau serta Inspektorat Daerah Kota Batam.

#### **4. Penguatan Sumber Daya Manusia pengelolaan Pengaduan**

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya manusia dapat dilakukan dengan peningkatan kapasitas pengelola Operasional SP4N LAPOR yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga lainnya sesuai dengan Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik dan Keputusan Walikota Batam Nomor 72 Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam.

Salah satu usaha yang telah dilakukan Pemerintah Kota Batam untuk penguatan SDM ini adalah pelaksanaan Bimbingan Teknis Pengelola Layanan Pengaduan SP4N LAPOR bagi OPD Kota Batam yang di laksanakan pada tanggal 04-06 Mei 2021 bertempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam.

#### **2.1.4. SUMBER DAYA**

Peningkatan Sumber daya merupakan aspek yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Hal ini dilakukan agar pengelola pengaduan memahami peran dan tanggungjawabnya, yaitu dengan cara melakukan peningkatan kompetensi personil pengelola pengaduan sehingga mampu mengelola perubahan dalam rangka pengembangan SP4N LAPOR.

Semua staf harus menyadari tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pada sumber aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan instansi setidaknya memerlukan 2 hal yaitu;

1. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat; dan
2. Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.

Staf yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan setidaknya harus mendapatkan peningkatan kapasitas dan berbagai hal berikut ini :

1. Menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi;

2. Menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi; dan
3. Diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, sebagai contoh pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan.

Pada pengelolaan SP4N LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai Peta Jabatan di Bidang Pengelolaan Informasi Publik dan Persandian terdapat Kepala seksi selaku pengelola Admin Instansi (Organisasi ) kelas 9 yaitu Kepala Seksi Aspirasi dan Kemitraan Serta 1 (satu) orang staf dengan jabatan kelas 7 yaitu Analis Kemitraan.

#### **2.1.5. PENGEMBANGAN DAN PEMBELAJARAN**

Peningkatan kapasitas penyelenggara dan pengelola SP4N LAPOR diarahkan untuk memastikan penyelenggara memahami kerangka pengembangan SP4N LAPOR sesuai dengan Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. Beberapa bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pemberian *Coaching* dan *mentoring* melalui *platform* pembelajaran SP4N.
2. Pemberian *Workshop*, bimbingan teknis dan atau pelatihan kepada kelompok masyarakat.
3. Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI.

Pemerintah Kota Batam melakukan peningkatan kapasitas penyelenggara dan pengelola SP4N LAPOR melalui Bimbingan Teknis bagi pengelola dengan harapan terciptanya satu kesepahaman dan kesamaan persepsi dalam memberikan tindak lanjut dan respon terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi dilakukan dengan cara membentuk komunikasi internal (WA Group) untuk memudahkan dalam berkomunikasi, merespon dan memberikan tindak lanjut terhadap laporan pengaduan yang masuk ke kanal LAPOR pemerintah Kota Batam.

## 2.2. ASASSEMENT PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

Pemerintah Kota Batam telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2017. Hal ini diperkuat dengan terbitnya Keputusan Walikota Batam Nomor 72 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Pengelolaan layanan aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (lapor) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) kota Batam.

Pada awal tahun 2021 Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam juga telah melaksanakan Bimbingan Teknis Pengelolaan SP4N LAPOR bagi seluruh admin OPD Se- Kota Batam. Berdasarkan rekapitulasi stastistik laporan pengaduan kota batam melalui SP4N LAPOR, selama periode Januari 2018 s.d 31 Oktober 2021 dapat dilihat jumlah pengaduan yang diterima adalah sebanyak 533 pengaduan dengan rincian sebagai berikut :

- Jumlah Pengaduan yang diselesaikan (tuntas) sebanyak 419 pengaduan
- Jumlah pengaduan yang masih dalam proses sebanyak 3 pengaduan
- Jumlah pengaduan tertunda sebanyak 11 pengaduan
- Jumlah pengaduan yang diarsipkan sebanyak 100 pengaduan

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan adalah sebanyak 15 sampai 20 pengaduan.

**Tabel 2. 1**  
**Matriks Asesmen Informasi Umum di Kota Batam**  
**Periode Januari 2018 s.d Oktober 2021**

NO	URAIAN	JUMLAH	%
1	Jumlah Pengaduan yang di selesaikan	419 Pengaduan	99.8%
2	Jumlah Pengaduan tidak dapat di selesaikan	0 Pengaduan	0 %
3	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	15 Pengaduan	3 %

Untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam telah dilakukan penilaian mandiri (Self Assessment). Assessment ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan terkini dan digunakan sebagai data dasar dalam menentukan sasaran, program dan kegiatan dalam penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi Kota Batam.

Berdasarkan hasil penilaian mandiri (*self assessment*) dapat disampaikan kondisi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Batam sebagai berikut:

#### **1. Kelembagaan dan Kebijakan**

- Kebijakan yang telah diterbitkan yakni Keputusan Walikota Batam Nomor 72 Tahun 2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (lapor) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (sp4n) Kota Batam.
- Dalam pengelolaan pengaduan sudah terdapat pembagian tugas dan fungsi antara admin instansi, pejabat penghubung dan admin OPD sehingga pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan tepat dan cepat.

#### **2. Sumber Daya Manusia**

- Pengelola pengaduan pada setiap OPD belum dibekali dengan panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan sehingga menimbulkan kesulitan apabila terjadi pergantian admin.
- Pejabat penghubung dan Pengelola pengaduan perlu mendapatkan peningkatan kompetensi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

#### **3. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi**

- Pemerintah Kota Batam belum memiliki *road map* atau *blue print* tentang integrasi data dan belum ada analisis data aplikasi di setiap OPD.
- Masih banyaknya aplikasi di setiap OPD yang masih dibuat oleh pihak ketiga, sehingga masih banyak yang belum menyerahkan IPI aplikasi tersebut ke pemerintah.
- Belum adanya publikasi, analisa data dan infografis yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

#### **4. Partisipasi Pemangku Kepentingan**

- Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai karena keterbatasan dukungan anggaran dalam pengelolaan aplikasi.
- Belum adanya cantolan di SIPD pada Tahun 2021 tentang pengelolaan Aplikasi SP4N Laporan.
- Peningkatan jumlah laporan pengaduan setiap tahunnya, ini membuktikan bahwa sebagian masyarakat di Kota Batam telah mengetahui dan memanfaatkan SP4N

LAPOR sebagai media/ sarana pengaduan.

#### **5. Koordinasi Monitoring dan Evaluasi**

- Penguatan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan dilakukan dengan cara membentuk komunikasi internal (WA Group) untuk memudahkan dalam berkomunikasi, merespon dan memberikan tindak lanjut terhadap laporan pengaduan yang masuk ke kanal LAPOR pemerintah Kota Batam.
- Untuk Pertemuan rutin bulanan atau triwulan antar pengelola pengaduan, pejabat penghubung dan admin OPD belum dapat dilaksanakan berkaitan dengan kondisi pandemi covid19.

Hasil selengkapnya penilaian mandiri (*self assessment*) kondisi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Batam dapat dilihat pada lampiran Rencana Aksi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

### **BAB III**

## **TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR**

### **3.1 TUJUAN DAN SASARAN RENCANA AKSI**

Sesuai dengan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024 yang telah ditetapkan Kementerian PANRB melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020, sasaran strategis nasional yang ingin dicapai adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*Fast Response, Fast Solution dan Trusted Complaint Handling System*”. Ada 2 indikator yang menjadi acuan pencapaian sasaran strategis ini, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat;
2. Meningkatnya persentase pengaduan yang selesai ditindaklanjuti.

Indikator meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan secara tidak langsung diyakini bahwa masukan yang diberikan dalam pengaduan akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, indikator meningkatnya persentase pengaduan yang selesai ditindaklanjuti menunjukkan adanya kontribusi peningkatan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N LAPOR dalam memberikan respon dan tindak lanjut terhadap pengelolaan pengaduan.

Merujuk kepada dokumen Road Map SP4N LAPOR Nasional, Pemerintah Kota Batam telah menetapkan tujuan dan sasaran strategis Rencana Aksi Pengelolaan Pelayanan Publik Tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Tujuan :

“ Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Batam yang memiliki respon dan solusi cepat Serta terpercaya”

Sasaran Strategis :

1. Meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat;
2. Meningkatnya persentase pengaduan yang selesai ditindaklanjuti

Dalam mewujudkan sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Adapun target capaian yang ditetapkan Pemerintah Kota Batam setiap tahunnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021 – 2024  
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan  
Pemerintah Kota Batam Tahun 2021 – 2024

No	Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
			2021	2022	2023	2024
1.	Jumlah Pengaduan yang diterima	1980	298	398	498	598
2.	Persentase pengaduan yang diselesaikan	100%	100%	100%	100%	100%

### 3.2 PROGRAM DAN KEGIATAN RENCANA AKSI

Berdasarkan hasil penilaian mandiri (*Self Asasement*) Pemerintah Kota Batam telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program dan area program. Kelompok/area program tersebut terdiri dari sejumlah program yang dijabarkan menjadi kegiatan-kegiatan.

Tabel 3.2  
Kelompok program/ Program/ Kegiatan  
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan  
Pemerintah Kota Batam Tahun 2021 – 2024

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Teribat
		2021	2022	2023	2024	
<b>KPI</b>	<b>Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan</b>					
I.1	PROGRAM PENATAAN ORGANISASI					
I.1.a	Kegiatan Fasilitasi RB dan Akuntabilitas (Penyusunan Peraturan Walikota Batam tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam)	X				Inspektorat Diskominfo Bagian Organisasi
I.1.b	Kegiatan Fasilitasi RB dan Akuntabilitas (Review Peraturan Walikota Batam tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam)				X	Inspektorat Diskominfo Bagian Organisasi

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Teribat
		2021	2022	2023	2024	
I.1.c	Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan SP4N LAPOR dilingkungan Pemerintah Kota Batam		X	X	X	Bagian Organisasi
I.1.d	Pembuatan Nota Kesepakatan (MoU) Pemantauan SP4N LAPOR dengan Ombudsman Perwakilan Kepri		X			Bagian Kerjasama
I.2	<b>PROGRAM INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK</b>					
I.2.a	Kegiatan Revisi Keputusan Walikota Batam Nomor 72 Tahun 2017 tentang Tim Administrator dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Batam	X				Diskominfo
I.2.b	Pembuatan Proses Bisnis dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) penyelenggaraan SP4N LAPOR dilingkungan Pemerintah Kota Batam	X	X	X	X	Diskominfo
<b>KP II</b>	<b>Penguatan Sumber Daya Manusia</b>					
II.1	<b>PROGRAM INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK</b>					
II.1.a	Sub Kegiatan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik (Pelatihan bagi Pejabat Penghubung OPD)			X	X	Diskominfo
II.1.b	Sub Kegiatan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik (Bimtek Tematik Komunikasi Publik/Pengelola Data -Admin Intansi / OPD Pemangku SP4N Lapor)				X	Diskominfo
<b>KP III</b>	<b>Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi</b>					
III.1	<b>PROGRAM PENGELOLAAN APLIKASI INFORMATIKA</b>					
III.1.a	Sub Kegiatan Pengembangan Aplikasi dan Proses Bisnis Pemerintahan Berbasis Elektronik (integrasi aplikasi humas lainnya ke aplikasi SP4N Lapor)		X	X	X	Diskominfo
III.2	<b>PROGRAM INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK</b>					
III.2.a	Sub Kegiatan Pengelolaan Konten dan Perencanaan Media Komunikasi Publik (infografis)		X	X	X	Diskominfo
III.2.b	Sub Kegiatan Pengelolaan Media Komunikasi Publik (diseminasi)		X	X	X	Diskominfo

No	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Teribat
		2021	2022	2023	2024	
<b>KP IV</b>	<b>Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan</b>					
IV.1	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK					
IV.1.a	Kegiatan Pengelolaan Konten dan Perencanaan Media Komunikasi Publik (Sosialisasi SP4N LAPOR)		X	X	X	Diskominfo
IV.1.b	Sub Kegiatan Pengelolaan Media Komunikasi Publik (Publikasi SP4N Lapor melalui Media Sosial, Cetak dan Elektronik)		X	X	X	Diskominfo
	Sub Kegiatan Layanan Hubungan Media (Pemberitaan SP4N LAPOR)		X	X	X	Diskominfo
IV.1.c	Sub Kegiatan Pelayanan Informasi Publik (Rapat Koordinasi SP4N LAPOR)		X	X	X	Diskominfo
IV.1.d	Sub Kegiatan Kemitraan dengan Pemangku Kepentingan (Diseminasi informasi melalui kelompok informasi masyarakat, kelompok media tradisional, komunitas pembuat konten positif, kelompok strategis)			X	X	
<b>KP V</b>	<b>Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi</b>					
V.1	PROGRAM PENYELENGGARAAN PENGAWASAN					
V.1.a	Kegiatan Pengawasan Kinerja Pemerintah Daerah terkait SP4N LAPOR		X	X	X	Inspektorat
V.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK					
V.2.a	Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik			X	X	Diskominfo
V.3	PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH					
V.3.a	Kegiatan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	X	X	X	X	Ispektorat Diskominfo Bagian Organisasi
V.3.b	Pemberian apresiasi bagi pengelola informasi dan pengaduan public melalui SP4N LAPOR		X	X	X	Bagian Organisasi

### 3.3 INDIKATOR (UKURAN) KEBERHASILAN PROGRAM

Berdasarkan Kelompok Program/ program diatas, Pemerintah Kota Batam telah menyusun indikator (ukuran) keberhasilan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**

**Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program  
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan  
Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 – 2024**

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jumlah alokasi sumber daya manusia, anggaran dan perangkat yang memadai</li><li>• Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan</li></ul>
2	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N</li><li>• Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)</li></ul>
3	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistic maupun data lainnya</li><li>• Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan public</li><li>• Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR!</li></ul>
4	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya</li><li>• Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinnan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi</li></ul>
5	Koordinasi, Pemantaun dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Koordinasi vertikan dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan</li><li>• Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan.</li></ul>

## **BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER**

### **4.1 KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN**

Pemerintah Kota Batam telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2017. Hal ini diperkuat dengan diterbitkannya Keputusan Walikota Batam Nomor: KPTS. 72/HK/I/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas administrator pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam.

Kebijakan yang telah diterbitkan tersebut masih perlu diperkuat dan direvisi seiring dengan perkembangan aplikasi dan perubahan regulasi. Diperlukan dukungan penuh dari pemangku kebijakan dan pimpinan seluruh OPD di Kota Batam untuk mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik dan tepat sasaran.

### **4.2 SUMBER DAYA**

#### **4.2.1 SUMBER DAYA MANUSIA**

Pemerintah Kota Batam telah menunjuk Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Batam melalui Keputusan walikota Batam Nomor: KPTS. 72/HK/I/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas administrator pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam. Pejabat penghubung tersebut telah dibekali Bimbingan Teknis Aplikasi SP4N LAPOR untuk Tim Pengelola dan Pejabat Penghubung Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Batam Tahun 2017 dan Tahun 2021.

Adanya mutasi dan rotasi di Lingkungan Kota Batam mengakibatkan pergantian Administrator di OPD, sehingga administrator yang baru harus diberikan perbekalan kembali

secara khusus oleh Admin Instansi Pemerintah Kota Batam. Disamping itu, adanya anggapan bahwa pengelolaan pengaduan hanya sebagai tugas tambahan dan bukan tugas utama dan untuk meningkatkan kinerja petugas diharapkan nantinya dapat dibentuk jabatan fungsional tertentu atau jabatan pelaksana khusus pengelola pengaduan (analisis pengaduan masyarakat).

Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan revisi Keputusan Walikota Batam Nomor KPTS. 72/HK/I/2017. Direncanakan nantinya pengelola pengaduan dikelola oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian di OPD dan akan dibuka formasi analisis pengaduan masyarakat atau pengelola pengaduan masyarakat untuk jabatan pelaksana. Disamping itu juga dilakukan pengembangan dan pelatihan tata cara pengelola pengaduan yang efektif bagi pengelola pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Batam. Untuk menunjang kompetensi pengelola pengaduan juga perlu dilakukan pelatihan teknis pengelolaan pengaduan agar pelaksanaannya dapat menjadi lebih efektif dan akuntabel.

#### 4.2.2 ANGGARAN

Dukungan anggaran menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi > 90%.

Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai karena keterbatasan anggaran. Namun dalam pengelolaan pengaduan tersebut tetap mengoptimalkan fasilitas dan anggaran yang tersedia agar pengelolaan pengaduan berjalan secara efektif dan akuntabel.

Diharapkan nantinya pengelolaan pengaduan dapat didukung dengan anggaran yang memadai sesuai kebutuhan yang tercantum ke dalam program dan kegiatan OPD pemangku pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam rangka menjamin efektifitas pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam Periode Tahun 2021 – 2024, perlu dilaksanakan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan serta melakukan penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.

WALIKOTA BATAM

dto

MUHAMMAD RUDI

## Lampiran I

Matriks Asesment dan Kategori Asesment										
NO	Pertanyaan	NILAI				KATEGORI				
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya manusia	Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
1	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				√				x	
2	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain			√					x	
3	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			√			x			
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			√		x				
5	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			√		x				
6	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan			√		x				
7	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			√			x			
8	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing			√			x			
9	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau Program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			√			x			
10	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit			√		x				
11	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik			√			x			
12	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			√				x		
13	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			√				x		
14	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		√					x		
15	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			√					x	
16	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			√						x
17	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			√					x	
18	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			√						x
19	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi			√						x
20	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan evaluasi			√						x

## Lampiran II

PENENTUAN PRIORITAS INSTANSI					
ASPEK	PRIORITAS				ALASAN
	1	2	3	4	
Kebijakan dan Kelembagaan			x		Kebijakan yang telah diterbitkan yakni Keputusan Walikota Batam Nomor: KPTS. 72/ HK/I/ 2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas administrator pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Batam, masih terdapat kekurangan dan perlu direvisi seiring dengan perkembangan aplikasi dan perubahan regulasi. Rencananya kebijakan tersebut akan di tuangkan secara lengkap melalui Peraturan Walikota yang akan mengatur tentang struktur lembaga, tugas, wewenang dan standar prosedur pengelolaan pengaduan
Sumber Daya Manusia			x		Pejabat penghubung dan admintrator penghubung di Organisasi perangkat daerah (OPD) sudah memiliki pengetahuan yang baik, tapi dengan adanya mutasi dan rotasi di Lingkungan Pemerintah Kota Batam mengakibatkan adanya pergantian administrator penghubung di OPD
Pememfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi			x		Belum memiliki road map tetntang integrasi data di setiap OPD
Partisipasi Pemangku Kepentingan			x		Belum Optimalnya sosialisasi ke masyarakat akan Aplikasi SP4N lapo
Koordinasi Moniv			x		Pelaksanaan koordinasi monev sudah berjalan dengan baik, namun beberapa OPD kurang merespon tentang pengaduan