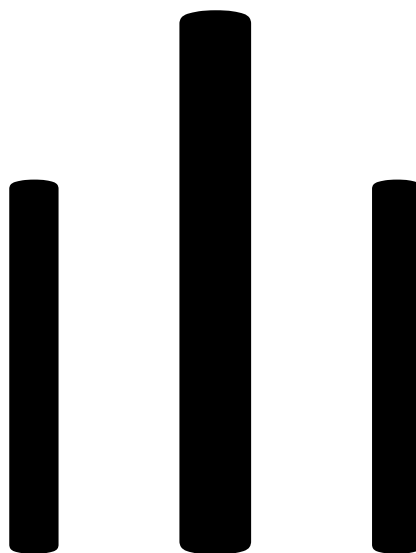


LAPORAN HASIL TELAAH

PENANGANAN PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR!



TAHUN 2024

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM

I. LATAR BELAKANG

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi atas hasil telaah terhadap penanganan pengaduan masyarakat yang diterima melalui sistem resmi SP4N LAPOR! selama periode Januari hingga Desember 2024. SP4N LAPOR! merupakan kanal pengaduan nasional yang dikelola secara terpadu untuk menampung aspirasi, keluhan, serta laporan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Telaah atas pengaduan yang masuk dan tindak lanjutnya merupakan bagian penting dari upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan sekaligus sebagai langkah perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik. Sistem SP4N LAPOR! memberikan ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam pengawasan pelayanan, serta mendorong instansi penyelenggara layanan untuk memberikan respon yang cepat, tepat, dan terukur terhadap setiap laporan.

Selama Tahun 2024, tercatat sebanyak enam puluh laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui SP4N LAPOR!. Seluruh laporan tersebut telah ditelaah dan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur dan standar layanan pengaduan yang berlaku. Hasil telaah menunjukkan bahwa sebagian besar laporan berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan dokumen dan permasalahan pada data ganda.

Dokumentasi ini diharapkan menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan layanan, meningkatkan responsivitas instansi, serta memperkuat integrasi sistem pengelolaan pengaduan di tingkat daerah. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya sebagai bentuk pertanggungjawaban, namun juga sebagai bagian dari mekanisme evaluasi kinerja layanan publik yang partisipatif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

II. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Wali Kota Batam Nomor 38 Tahun 2017 tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik;
- Peraturan Wali Kota Batam Nomor 70 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam 2021-2024;
- Keputusan Wali Kota Batam Nomor 271 Tahun 2024 tentang Admin dan Staf Admin Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Kota Batam.

III. REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT

Berikut adalah rekapitulasi pengaduan masyarakat yang diterima melalui SP4N Lapor! dan ditindaklanjuti selama Tahun 2024:



IV. TINDAK LANJUT

Seluruh pengaduan masyarakat yang diterima melalui SP4N LAPOR! selama Tahun 2024 telah ditelaah dan ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan pengaduan yang berlaku. Berdasarkan hasil rekapitulasi, terdapat enam puluh laporan yang masuk, dengan isu utama berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Salah satu pengaduan terkait data kependudukan yang tidak sesuai telah ditindaklanjuti dengan klarifikasi dan perbaikan data sesuai ketentuan yang

berlaku. Permasalahan berhasil diselesaikan setelah dilakukan penyesuaian oleh petugas yang berwenang.

Adapun pengaduan mengenai pelayanan pindah datang dan pencetakan KTP-el juga telah ditindaklanjuti. Setelah pemohon melengkapi dokumen persyaratan, pelayanan telah diberikan dan dokumen kependudukan telah diterbitkan sesuai prosedur.

Dengan tindak lanjut tersebut, seluruh laporan yang diterima selama periode Tahun 2024 telah dinyatakan selesai, dan menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Batam, 02 Januari 2025

Plt. Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Batam



Asyraf Ali, SE

Pembina TK.I (IV/b)

NIP. 19670418 198903 1 002