RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA SURABAYA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 2
DAFTAR GAMBAR 3
DAFTAR TABEL 4
BAB I PENDAHULUAN 5
1.1. Pengantar 5
1.2. Maksud dan Tujuan 6
1.3. Lingkup Rencana Aksi 6
1.3.1. Lingkup Wilayah 6
1.3.2. Lingkup Perencanaan 7
1.3.3. Lingkup Penulisan 7
BAB II KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI 8
2.1. Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan 8
2.1.1. Nilai 8
2.1.2. Komitmen 10
2.1.3. Kebijakan 11
2.1.4. Sumber Daya 12
2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran 12
2.2. Asesmen Pengelolaan Pengaduan Instansi 13
2.2.1. Pengisian Matriks Asesmen 14
2.2.2. Kategorisasi Hasil Asesmen 16
2.3. Penetapan Prioritas 21
BAB III TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN, DAN INDIKATOR-INDIKATOR 22
3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi 22
3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi 24
BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA 29
LAMPIRAN I 31
LAMPIRAN II 32
LAMPIRAN III 33
LAMPIRAN IV 35
LAMPIRAN V 43
LAMPIRAN VI 46
LAMPIRAN VII 47
LAMPIRAN VIII 48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Framework Sistem Pengelolaan Pengaduan..... 8
Gambar 2 Diagram Fluktuasi Pengaduan..... 14
Gambar 3 Bagan Prioritas Instansi..... 21

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks Asesmen Informasi Umum (dalam bulan berjalan) 14
Tabel 2 Self-Assesment Rating 14
Tabel 3 Matriks Asesmen 15
Tabel 4 Kategorisasi Hasil Assesmen 17
Tabel 5 Penentuan Prioritas Instansi 21
Tabel 6 Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024 23
Tabel 7 Kelompok Program/ Program/ Kegiatan 24
Tabel 8 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program 28

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Pengantar

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari standar pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan juga merupakan hak pengguna layanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggara pelayanan. Pengaturan ini ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini diatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, hingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) mengoperasionalkan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip "*no wrong door"*, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Untuk memperkuat SP4N, Kementerian PANRB mengintegrasikan sistem aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang telah dikelola Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai *platform* utama SP4N. Sehingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dikenal sebagai SP4N LAPOR!.

Kementerian PANRB telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020. Road Map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu "mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya" atau "*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*".

Kementerian, Lembaga Non-Kementerian, Pemerintah Daerah, dan BUMN/D perlu mendapat panduan teknis supaya pelaksanaan Road Map lebih terkonsolidasi dan terarah. Sasaran, program, dan kegiatan pada

dokumen Road Map perlu diturunkan menjadi rencana kerja/aksi instansi dengan *cascading* yang tepat agar berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional.

Dalam mencapai sasaran strategis nasional, Pemerintah Kota Surabaya menyusun rencana aksi dengan metode PDCA (*Plan Do Check Action*). Pemerintah Kota Surabaya akan menerapkan 5 *framework* sistem pengelolaan pengaduan yang terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran. Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki SOP yang menjadi acuan dalam melayani pengaduan masyarakat.

Dalam melayani pengaduan masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya membuat aplikasi WargaKu. Aplikasi WargaKu merupakan portal layanan publik di mana masyarakat dapat mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanannya masing-masing. Salah satu layanan di dalam aplikasi Wargaku adalah layanan pengaduan masyarakat (Media Center) yang juga dapat diakses via laman dengan tautan mediacenter.surabaya.go.id. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang dibagi menjadi 5 kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Masyarakat dapat membuat pengaduan langsung melalui aplikasi dengan cara memilih topik yang secara otomatis tertuju pada Perangkat Daerah terkait sesuai dengan tugas-fungsi dan kewenangan masing-masing.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dari Rencana Aksi yaitu memaparkan *framework* PDCA (*Plan Do Check Action*) pengelolaan pengaduan yang terdiri dari:

1. Perencanaan nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran;
2. Pedoman pelaksanaan pengelolaan pengaduan dalam bentuk SOP;
3. Pedoman monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
4. Pedoman penyusunan rencana tindak lanjut hasil monitoring evaluasi.

1.3. Lingkup Rencana Aksi

Terdapat 3 Lingkup pada penyusunan Rencana Aksi pengelolaan pengaduan Kota Surabaya, yaitu Lingkup Wilayah, Lingkup Perencanaan, dan Lingkup Pekerjaan.

1.3.1. Lingkup Wilayah

Lingkup Wilayah dalam Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Kota Surabaya adalah wilayah Kota Surabaya.

1.3.2. Lingkup Perencanaan

Lingkup acuan dalam penyusunan perencanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Road Map SP4N LAPOR! 2020 – 2024;
b. Panduan teknis sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di beberapa instansi dalam lingkup Pemerintah Kota Surabaya yang telah ada selama ini;
c. Hasil penilaian mandiri (*self-assessment*) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Surabaya;

1.3.3. Lingkup Penulisan

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Kota Surabaya dituliskan dengan sistematika sebagai berikut:

a) Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang, maksud dan tujuan, dan lingkup rencana aksi.

b) Bab II Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan Instansi

Berisi kerangka kerja (*framework*) sistem pengelolaan pengaduan, asesmen pengelolaan pengaduan instansi, dan penetapan prioritas.

c) Bab III Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan, dan Indikator-Indikator

Berisi tujuan dan sasaran rencana aksi, program dan kegiatan rencana aksi, dan struktur penulisan rencana aksi.

d) Bab IV Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya

Berisi analisis ketersediaan kebijakan, sumber daya, dan aspek kelembagaan yang ada.

BAB II KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

2.1. Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan

Sesuai dengan Pedoman Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah, sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan didukung oleh *framework* yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam *framework* sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.

Gambar 1 Framework Sistem Pengelolaan Pengaduan

2.1.1. Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik setidaknya memenuhi nilai-nilai sebagai berikut, yaitu:

a) **Mudah Diakses** : sistem pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami;
b) **Transparansi** : proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas;
c) **Responsif** : memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif;
d) **Imparsial** : tidak memihak (netral).

Salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah **mudah diakses** oleh semua kalangan. Pemerintah Kota Surabaya menyediakan akses untuk seluruh warganya menyampaikan pengaduan baik

secara *luring* (datang langsung) maupun secara *daring* dengan mengakses kanal-kanal seperti laman, media sosial hingga aplikasi berbasis *mobile* yang telah disediakan, agar masyarakat dapat memiliki pilihan untuk mengakses layanan yang nyaman digunakan.

Nilai selanjutnya adalah **transparansi**. Dalam pengelolaan pengaduan, transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan melalui laman dengan tautan mediacenter.surabaya.go.id dan aplikasi WargaKu sesuai dengan akun warga yang menyampaikan pengaduan. Pelapor dapat memonitor *progress* tindak lanjut atas pengaduannya yang terdiri atas 4 status yaitu Belum Ditanggapi, Sedang Ditindaklanjuti, Sudah Ditindaklanjuti, dan Selesai.

Masyarakat luas pun juga dapat mengetahui rekapitulasi pengaduan beserta topik pengaduan yang masuk ke Pemerintah Kota Surabaya melalui laman dengan tautan mediacenter.surabaya.go.id. Dengan demikian, kinerja pengelolaan pengaduan di Kota Surabaya dapat diketahui secara transparan oleh masyarakat.

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah **responsif**. Responsif memiliki artian bahwa instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan aplikasi WargaKu dengan Bisnis Proses dan aliran data sebagaimana dalam Lampiran VII. Sesuai dengan bisnis proses tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menetapkan kebijakan respon pertama pengaduan yaitu 1x24 jam.

Perangkat Daerah (PD) di Pemerintah Kota Surabaya yang mendapatkan pengaduan melalui aplikasi WargaKu memiliki kewajiban untuk merespon secepatnya sesuai dengan SOP. Beberapa pengaduan yang membutuhkan aktifitas fisik pembangunan, misalnya, akan diselesaikan secepatnya dan pengaduan terkait akan dimutakhirkan di aplikasi WargaKu. Dengan demikian, PD berupaya untuk secara responsif menindaklanjuti pengaduan secara solutif agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Adapun nilai terakhir adalah **imparsial**, dalam menindaklanjuti pengaduan, Pemerintah Kota Surabaya mengelola pengaduan sesuai dengan urutan pengaduan yang masuk dalam aplikasi WargaKu. Dengan demikian,

seluruh warga masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar tanpa pandang bulu.

2.1.2. Komitmen

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif. Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan dalam organisasi. Pimpinan organisasi harus memperjuangkan terciptanya pengelolaan yang efektif sebagai cara mencapai tujuan organisasi serta komitmen pemerintah untuk layanan pengelolaan pengaduan yang baik.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki komitmen dalam penanganan pengaduan pelayanan publik dalam bentuk sebagai berikut:

1. Penetapan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Penetapan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai PD penanggungjawab pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya;
3. Pembentukan Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM) Kota Surabaya sebagaimana tertuang dalam Keputusan Walikota Nomor : 188.45/034/436.1.2/2017.;
4. Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *mobile* (*e-wadul*) di tahun 2016;
5. Penyusunan SOP penanganan pengaduan untuk memastikan pengelolaan pengaduan berjalan sesuai standar di tahun 2020;
6. Pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *mobile* yang terintegrasi dengan layanan publik lainnya yang diberi nama aplikasi WargaKu di tahun 2021;
7. Pembuatan *executive dashboard* pengaduan masyarakat berbasis *mobile* untuk dapat melakukan monitoring dan evaluasi kinerja respon dan tindak lanjut aduan dan sebagai bahan pertimbangan kebijakan pimpinan di tahun 2021;
8. Pembuatan *dashboard* pengaduan yang dapat diakses PD untuk mendorong PD memanfaatkan data pengaduan sebagai *driven-based policy* di tahun 2021.

2.1.3. Kebijakan

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen Pemerintah Kota Surabaya 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 segi wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh admin / staf untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi.

Selain itu dukungan anggaran juga 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%.

Pemerintah Kota Surabaya telah menyusun Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM) Kota Surabaya sebagaimana tertuang dalam Keputusan Walikota Nomor : 188.45/034/436.1.2/2017.

Pemerintah Kota Surabaya menetapkan bahwa pengaduan yang dibuat oleh pelapor harus diberi respon pertama oleh PD dalam kurun waktu 1x24 jam. Respon pengaduan oleh PD dimonitoring oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui *back office* laman Media Center. Apabila PD tidak memberikan respon yang solutif dalam kurun waktu yang ditetapkan akan diberikan konsekuensi pengurangan performansi dalam kinerja yang berdampak pada pengurangan TPP.

Pemerintah Kota Surabaya telah mengalokasikan anggaran pengelolaan pengaduan dalam bentuk penggajian SDM dan penyediaan sarana prasarana. Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki prosedur penanganan pengaduan di tahun 2015 yang kemudian diperbarui di tahun 2020. Dengan adanya kebijakan ini, Pemerintah Kota Surabaya dapat bergerak sesuai tujuan rencana aksi yaitu mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya yang responsif, solutif, dan terpercaya.

2.1.4. Sumber Daya

Pada aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan instansi setidaknya memerlukan 2 hal, yaitu:

- Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat;
- *Platform* yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki tenaga pengelola pengaduan sebanyak 4 orang untuk membantu dalam sistem pengelolaan pengaduan sehingga pelapor dapat terlayani dengan cepat. Tenaga pengelola bertugas sebagai Penerima, mengidentifikasi, menindaklanjuti dan mengkoordinasikan setiap keluhan / pengaduan masyarakat melalui beberapa saluran yaitu Laman, Aplikasi WargaKu, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, Surat Pembaca, Telepon, Surat, *Email*, SMS, lapor.go.id, *Whatsapp*, dan Datang Langsung. Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan sarana dan prasarana komunikasi selain pengembangan *platform* yang memadai yang dapat digunakan oleh instansi dan masyarakat. *Platform* ini berupa laman Media Center yang dapat diakses melalui mediacenter.surabaya.go.iddan Aplikasi Wargaku yang dapat di-*download* di *Playstore*.

2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran

Pemberian pelatihan kepada unit-unit pengelola pengaduan, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap instansi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap unit pengelola pengaduan. Selanjutnya setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Panduan teknis ini menjadi acuan yang digunakan oleh setiap unit pengelola pengaduan. Adanya panduan teknis ini untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan. Pada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

Hal selanjutnya yang diperhatikan adalah, setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan

perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi database untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

Dalam pelaksanaannya untuk mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, Pemerintah Kota Surabaya telah memberi pelatihan teknis terkait penggunaan *website* Media Center dan Aplikasi WargaKu tidak hanya kepada operator Media Center namun kepada seluruh PD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dan tata cara menanggapi pengaduan dengan bahasa yang santun dan komunikatif. Pemerintah Kota Surabaya juga berupaya mempromosikan *website* Media Center dan Aplikasi WargaKu di seluruh sosial media agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan pengaduan tersebut.

Selain pelatihan, Pemerintah Kota Surabaya telah mengeluarkan panduan teknis penggunaan seluruh saluran penyampaian pengaduan. Panduan teknis tersebut dapat dijadikan acuan bagi semua pihak baik pelapor maupun pengelola pengaduan. Panduan teknis telah tersedia di laman Media Center.

Penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi telah dilakukan dengan penambahan *server*, pembentukan grup di Sosial Media untuk mempercepat komunikasi, penambahan fitur *livechat* di laman Media Center, pembuatan sistem terintegrasi antara pengaduan dan pelayanan publik lainnya yang disediakan Pemerintah Kota Surabaya.

Data pengaduan dan pengelolaan pengaduan secara bulanan diolah dan dianalisa sebagai dasar perbaikan pada bulan berikutnya. Pengolahan data difokuskan pada perhitungan *respon time*, rata-rata waktu tindak lanjut oleh PD, kategorisasi permasalahan sesuai lama waktu tindak lanjut, wilayah yang paling banyak menyampaikan pengaduan, dan pengaduan yang belum terselesaikan dari bulan sebelumnya.

2.2. Asesmen Pengelolaan Pengaduan Instansi

Untuk menyusun rencana aksi perlu dilakukan pengisian *self-assessment*. Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi. *Self-assesment* dilakukan dengan cara pengisian instrument melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dengan Bappeko, Inspektorat, Bagian Organisasi, dan Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah.

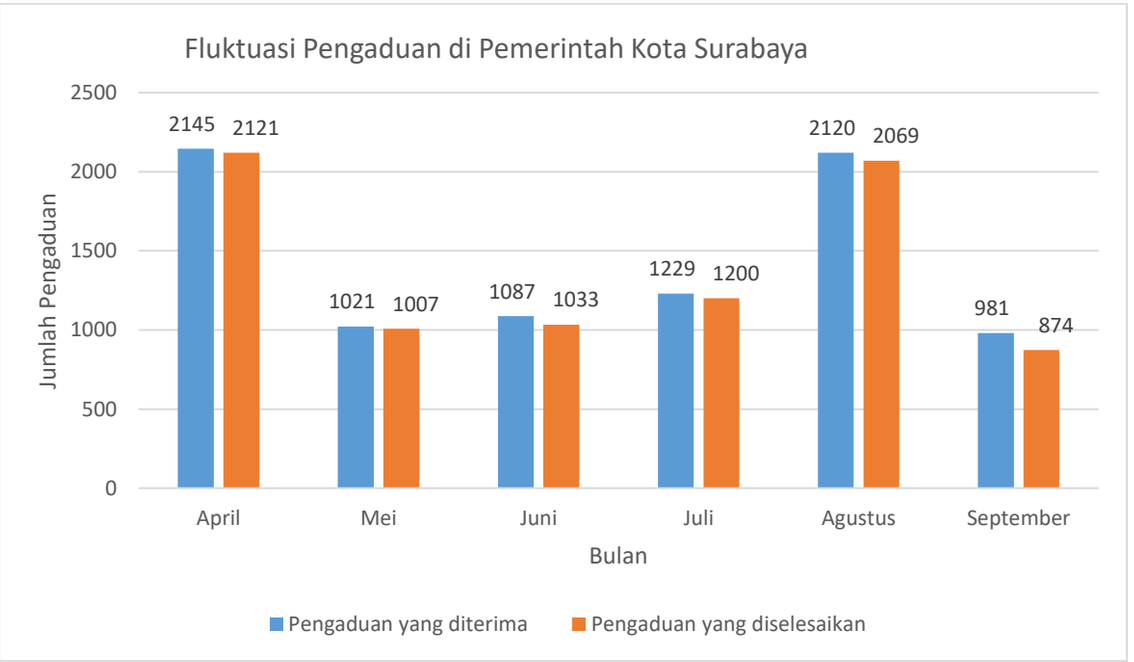
Hasil *Self-Assesment* juga dilengkapi dengan data pendukung sebagai bagian dari proses validasi. Dengan demikian, hasil *self-assesment* dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar penyusunan rencana aksi yang akurat.

2.2.1. Pengisian Matriks Asesmen

Secara mandiri, instansi melakukan penilaian terhadap kondisi pengelolaan pengaduan dengan mengisi tabel/matriks berikut.

Tabel 1 Matriks Asesmen Informasi Umum (dalam bulan berjalan)

1.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima	1430 pengaduan
2.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diselesaikan	1384 pengaduan
3.	Rata-rata jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	46 pengaduan



Gambar 2 Diagram Fluktuasi Pengaduan

Self Asesmen yang dipersyaratkan oleh Kemenpan dilakukan melalui proses FGD yang melibatkan PD sebagaimana pada Lampiran 1 dengan mengacu pada acuan Rating Penilaian sebagai berikut:

Tabel 2 *Self-Assesment Rating*

Nilai	Indikator Self Asesmen
Nilai 1	Telah ada kesadaran dan implementasi, namun belum terencana dan termonitor
Nilai 2	Telah ada kesadaran dan implementasi yang terstandar (sudah ada SOP)
Nilai 3	Telah ada monitoring dan evaluasi, belum ada tindak lanjut perencanaan/perbaikan berbasis evaluasi
Nilai 4	Telah ada tindak lanjut/perbaikan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi

Tabel 3 Matriks Asesmen

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1.	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.[1)]				√
2.	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.[1)]			√	
3.	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.[1)]				√
4.	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.[1)]				√
5.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.[2)]				√
6.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.[4)]				√
7.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.[4)]			√	
8.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.[2)]				√
9.	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.[4)]				√
10.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.[4)]				√
11.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.[2)]			√	
12.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.[4)]				√
13.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.[2)]				√
14.	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.[2)]				√
15.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.[2)]				√
16.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.[1)]				√

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
17.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.[1)]				√
18.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.[2)]			√	
19.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.[2)]			√	
20.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.[2)]			√	
21.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.[1)]				√
22.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan *platform* pembelajaran nasional.[1)]			√	

Catatan
1) Telah terfasilitasi di aplikasi WargaKu.
2) Telah tertuang dalam SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
3) Telah tertuang dalam Laporan Survey Kepuasan Masyarakat.
4) Telah tertuang dalam Laporan Rekap Keluhan Masyarakat.

2.2.2. Kategorisasi Hasil Asesmen

Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan hasil asesmen ke dalam kelompok atau kategori tertentu sebagai dasar untuk menentukan program sebagaimana terdapat dalam Road Map SP4N LAPOR! 2020-2024.

Tabel 4 Kategorisasi Hasil Assesmen

No.	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Monev
1.	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.[1)]				√			√		
2.	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.[1)]			√				√		
3.	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.[1)]				√		√			
4.	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.[1)]				√	√				
5.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.[2)]				√	√				
6.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem				√	√				

No.	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Monev
	pengelolaan pengaduan.[4)]									
7.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.[4)]			√					√	
8.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.[2)]				√					√
9.	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.[4)]				√				√	
10.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.[4)]				√					√

No.	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Monev
11.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.[2)]			√			√			
12.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.[4)]				√	√				
13.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.[2)]				√	√				
14.	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.[2)]				√					√
15.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.[2)]				√		√			
16.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.[1)]				√	√				

No.	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Monev
17.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.[1)]				√			√		
18.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.[2)]			√			√			
19.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.[2)]			√			√			
20.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.[2)]			√			√			
21.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain.[1)]				√			√		
22.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan *platform* pembelajaran nasional.[1)]			√				√		

Catatan
1) Telah terfasilitasi di aplikasi WargaKu.
2) Telah tertuang dalam SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
3) Telah tertuang dalam Laporan Survey Kepuasan Masyarakat.
4) Telah tertuang dalam Laporan Rekap Keluhan Masyarakat.

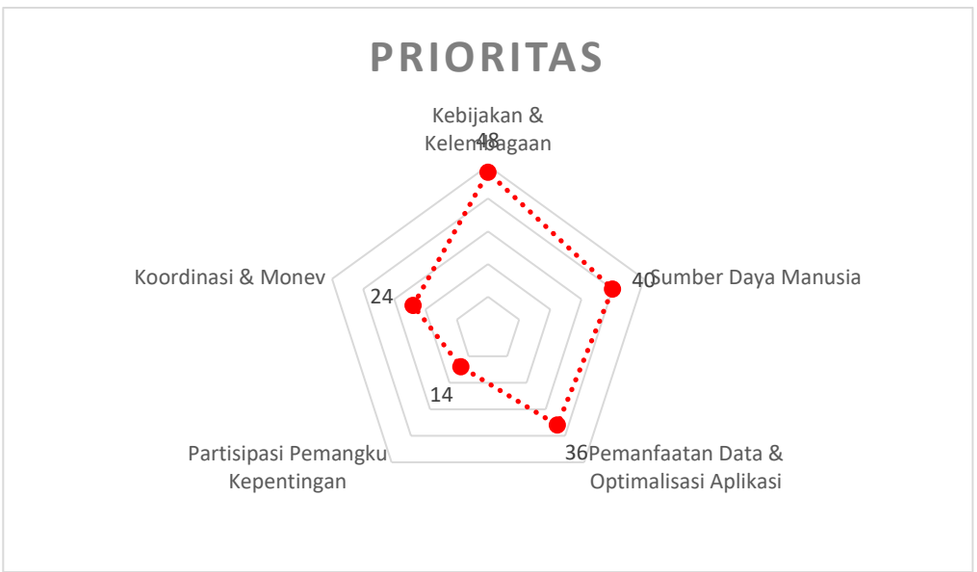
2.3. Penetapan Prioritas

Berdasarkan penilaian matriks asesmen dan kategori di atas, perlu didiskusikan dan ditentukan kelompok prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan instansi.

Tabel 5 Penentuan Prioritas Instansi

Aspek	Prioritas	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	(1) 2 3 4 5	Sudah ada SK Walikota Surabaya terkait Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
Sumber Daya Manusia	1 (2) 3 4 5	Sudah tersedia tenaga pengelola pengaduan yang membantu dalam sistem pengelolaan pengaduan yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya.
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	1 2 (3) 4 5	Telah tersedia sistem pengelolaan pengaduan yaitu aplikasi berbasis mobile WargaKu yang terintegrasi dengan layanan publik di Pemerintah Kota Surabaya dan sistem penyajian data eksekutif berupa *dashboard.*
Partisipasi Pemangku Kepentingan	1 2 3 4 (5)	Perlu peningkatan partisipasi pemangku kepentingan utamanya dalam pengenalan kanal-kanal pengaduan masyarakat yang dikelola Pemerintah Kota Surabaya. Selain masyarakat umum, partisipasi institusi dalam misalnya ombudsman harus ditingkatkan.
Koordinasi, Monev	1 2 3 (4) 5	Perlu peningkatan koordinasi dan penggunaan data hasil monev untuk pengambilan kebijakan.

Berdasarkan prioritas di atas, instansi dapat membuat bagan berikut.



Gambar 3 Bagan Prioritas Instansi

BAB III TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN, DAN INDIKATOR-INDIKATOR

3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Tujuan:

1. Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya yang cepat dalam merespon, cepat dalam memberi solusi, serta terpercaya.
2. Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya yang terpusat di Aplikasi WargaKu.
3. Mewujudkan penggunaan data pengaduan sebagai dasar penyusunan kebijakan public (e*vidence based policy).*

Sasaran Strategis:

1.1. Meningkatnya kecepatan respon pertama / tanggapan pengaduan melalui aplikasi WargaKu ≤ 24 jam.
1.2. Meningkatnya pengaduan yang dapat diselesaikan kurang dari sama dengan 3 hari.
2.1. Meningkatnya penyampaian pengaduan yang disampaikan ke Pemerintah Kota Surabaya melalui aplikasi WargaKu.
3.1. Meningkatnya Perangkat Daerah yang menggunakan data pengaduan sebagai dasar penyusunan kebijakan publik.

Sasaran strategis yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya telah memenuhi minimum requirement sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPANRB) Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Khusus dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR! dalam Rangka Mendukung Penanganan Dampak Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Instansi perlu menetapkan target capaian untuk setiap tahun.

Tabel 6 Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2021	Target		
		2022	2023	2024
Persentase kecepatan respon / tanggapan pertama pengaduan melalui aplikasi WargaKu ≤ 24 jam	83.6%	85%	85%	87%
Persentase pengaduan yang dapat diselesaikan kurang dari 3 hari	73.6%	78.2%	79.4%	80.5%
Persentase pengaduan yang berasal dari kanal aplikasi WargaKu	85.41%	88.09%	88.63%	89.14%
Persentase PD yang membuat kebijakan berbasis *evidence*/bukti	5%	10%	15%	20%

Pada indikator sasaran strategis yang pertama yaitu **persentase kecepatan respon/tangapan pertama pengaduan melalui aplikasi WargaKu ≤ 24 jam** telah ditentukan pada indikator RPJMD tahun 2022-2026.

Pada indikator sasaran strategis yang kedua yaitu **persentase pengaduan yang dapat diselesaikan kurang dari 3 hari** setelah dilakukan perhitungan pengaduan yang diselesaikan kurang dari 3 hari adalah pengaduan dengan kategori permohonan informasi contohnya informasi administrasi kependudukan.

Pada indikator sasaran strategis yang ketiga yaitu **persentase pengaduan yang berasal dari kanal aplikasi WargaKu** dihitung dari *trend analysis* berdasarkan pengaduan yang masuk melalui saluran aplikasi WargaKu.

Pada indikator sasaran strategis yang terakhir yaitu **persentase PD yang membuat kebijakan berbasis evidence/bukti**, Pemerintah Kota Surabaya ingin menjadikan *Evidence Based Policy* sebagai pendekatan. Ruang lingkup kebijakan yang diharapkan berbasis *evidence*/bukti di Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Daerah Kota Surabaya;
2. Peraturan Walikota Surabaya;
3. Surat Edaran;
4. Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Telah ada beberapa kebijakan yang berbasis evidence seperti lahirnya kebijakan terkait surat keterangan ahli waris melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris yang sebelumnya hanya melayani 1 tingkat ke bawah. namun belum pernah dilakukan pengukuran secara spesifik.

Pemantauan kebijakan yang berasal dari bukti/evidence akan dilakukan dari pengisian *borang* oleh semua PD dalam lingkup pemerintah kota Surabaya setiap triwulan.

Pada *Baseline* 2021 di indikator sasaran strategis yang terakhir adalah 5%. Saat ini, PD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang telah membuat kebijakan berbasis *evidence* / bukti terdapat 3 PD dari total 72 PD yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil asesmen pada bab 2 tabel kerja matrik asesmen dan kelompok prioritas, instansi telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok/area program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.

Tabel 7 Kelompok Program/ Program/ Kegiatan

No.	Kelompok Program / Program / Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
KP .I Penguatan Kelembagaan						
I.1.	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)	√	√			PD dan Ombudsman
I.1.1.	Penyusunan Surat Keputusan Walikota tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM)	√				Dinkominfo, Bagian Hukum
I.1.2.	Review Surat Keputusan Walikota tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM)		√			Dinkominfo, Bagian Hukum
I.2.	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan	√	√			PD dan Ombudsman

No.	Kelompok Program / Program / Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
	instansi					
I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan		√			Dinkominfo, Tenaga Ahli
I.2.2.	Penyusunan SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat	√				Dinkominfo, Bagian Organisasi
I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Dinkominfo, PD, Inspektorat dan Ombudsman
I.3.1.	*Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bagi PD di lingkungan Pemkot Surabaya*	√	√	√	√	Dinkominfo
I.3.2.	Review dan perbaikan SOP Pelayanan Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya	√	√	√	√	Dinkominfo
I.3.3.	Membuat kebijakan pelayanan publik berbasis pengelolaan pengaduan		√	√	√	Dinkominfo dan PD
I.3.4.	Pemberian Reward dan Punisment bagi PD yang merespon pengaduan sesuai standar kebijakan	√	√	√	√	Dinkominfo dan TAPD
I.4.	Penyusunan/penguatan panduan teknis	√	√			Dinkominfo, Tenaga Ahli
I.4.1.	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan	√	√			Dinkominfo, Tenaga Ahli
I.4.2.	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan		√			Dinkominfo, Inspektorat dan Bagian Hukum
KP.II Penguatan Sumber Daya Manusia						
II.1.	Penggunaan Platform Pembelajaran	√	√	√	√	Dinkominfo, BKD
II.1.1.	Pelaksanaan Bimtek/ Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengelola Pengaduan	√	√	√	√	Dinkominfo, BKD, Tenaga Ahli
II.1.2.	Tersedianya anggaran yang memadai terkait Pengelolaan Pengaduan di Perangkat	√	√	√	√	PD

No.	Kelompok Program / Program / Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
	Daerah					
II.1.3.	Tersedianya Sarana dan Prasarana yang memadai untuk pelayanan pengaduan masyarakat di Perangkat Daerah	√	√	√	√	PD
II.1.4	Optimasi Sistem Pengelolaan Pengaduan melalui Aplikasi WargaKu berbasis Edukasi Komunitas	√	√	√	√	Dinkominfo dan PD
II.2.	Pelatihan	√	√	√	√	Dinkominfo, Tenaga Ahli
II.2.1.	Pelatihan bagi level pengawas layanan pengaduan	√	√	√	√	Dinkominfo, Tenaga Ahli
II.2.2.	Pelatihan tematik komunikasi publik/pengolahan data/dll	√	√	√	√	Dinkominfo, Tenaga Ahli
II.2.3.	Pelatihan bagi tenaga pengelola pengaduan	√	√	√	√	Dinkominfo, Tenaga Ahli
KP.III. Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi						
III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi	√	√	√	√	Dinkominfo, PD
III.1.1.	Analisis data dan infografis	√	√	√	√	Dinkominfo
III.1.2.	Penyusunan laporan statistik pengaduan secara berkala	√	√	√	√	Dinkominfo
III.1.3.	Pemanfaatan artificial intelligence dalam peningkatan sistem pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Surabaya				√	Dinkominfo
III.1.5.	Peningkatan kualitas teknologi yang digunakan dalam sistem pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Surabaya				√	Dinkominfo
III.2.	Publikasi/ diseminasi data	√	√	√	√	Dinkominfo dan PD
III.2.1.	Diseminasi data kepada publik	√	√	√	√	Dinkominfo dan PD

No.	Kelompok Program / Program / Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
III.3.	Integrasi dengan aplikasi lain	√	√	√	√	Dinkominfo dan PD
III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan	√	√	√	√	Dinkominfo
III.3.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain	√	√	√	√	Dinkominfo
KP.IV. Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan						
IV.1.	Komunikasi Publik dan “brand image”	√	√	√	√	Dinkominfo
IV.1.1.	Sosialisasi aplikasi WargaKu melalui kegiatan instansi dengan masyarakat	√	√	√	√	Dinkominfo
IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik	√	√	√	√	Dinkominfo dan PD
IV.1.3	Survey Kepuasan Masyarakat terkait aplikasi WargaKu	√	√	√	√	Dinkominfo
IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal	√	√	√	√	Dinkominfo dan PD
IV.2.1.	lokakarya dengan tenaga pengelola pengaduan	√	√	√	√	Dinkominfo, Inspektorat dan Ombudsman
IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	√	√	√	√	Dinkominfo, Inspektorat dan Ombudsman
KP.V. Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi						
V.1.	Koordinasi dengan PD Pengelola Pengaduan	√	√	√	√	Dinkominfo
V.2.	Koordinasi dengan Pemprov Jatim untuk aduan dari SP4N-LAPOR! dan aduan yang menjadi kewenangan Pemprov Jatim	√	√	√	√	Dinkominfo
V.3.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Dinkominfo, Inspektorat dan Ombudsman
V.4	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	√	√	√	√	Dinkominfo dan Ombudsman

Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan Kelompok Program/program diatas, instansi menyusun indikator (ukuran) keberhasilan. Sebagai acuan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan	• Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai • Semua perangkat daerah di Pemerintah Kota Surabaya menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	• Sebagian besar personil pengelola pengaduan telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan pengaduan • Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	• Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya • Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik • Aplikasi WargaKu terintegrasi dengan aplikasi kependudukan dan aplikasi pelayanan lainnya
4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	• Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat • Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi
5.	Koordinasi, Pemantauan, dan Evaluasi	• Koordinasi dengan Perangkat Daerah pengelola pengaduan secara rutin • Koordinasi dengan Pemprov Jatim untuk aduan dari SP4N-LAPOR! dan aduan yang menjadi kewenangan Pemprov Jatim • Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan

BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA

Dalam mekanisme sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya telah membentuk Surat Keputusan Walikota Nomor 188.45/034/436.1.2/2017 Tahun 2017 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM) Kota Surabaya sebagai dukungan kelembagaan untuk melayani pengaduan masyarakat.

Pada aspek sumber daya, Pemerintah Kota Surabaya memiliki tenaga pengelola pengaduan untuk membantu dalam sistem pengelolaan pengaduan sehingga pelapor dapat terlayani dengan cepat. Tenaga pengelola bertugas sebagai Penerima, mengidentifikasi, menindaklanjuti dan mengkoordinasikan setiap keluhan/ pengaduan masyarakat. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu memberikan pelatihan secara reguler kepada tenaga pengelola pengaduan. Dengan adanya pelatihan secara reguler, diharapkan dapat mencapai tujuan rencana aksi ini yaitu terwujudnya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya yang cepat dalam merespon, cepat dalam memberi solusi, serta terpercaya.

Susunan Keanggotaan TPKPM diketuai oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang dianggotai unsur perangkat daerah terkait. Dinas Komunikasi dan Informatika berfungsi sebagai admin koordinator sekaligus pejabat penghubung untuk mengkoordinasikan pengaduan yang masuk dan menjadi kewenangan perangkat daerah tersebut untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh tim teknis terkait.

Pemerintah Kota Surabaya menetapkan kebijakan dalam merespon pengaduan 1x24 jam setelah pengaduan dibuat oleh pelapor. Dengan adanya kebijakan ini, Pemerintah Kota Surabaya dapat bergerak sesuai tujuan rencana aksi yaitu mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya yang responsif, solutif, dan terpercaya. Secara sistem sudah terfasilitasi sehingga pimpinan dapat monitor pengaduan yang masuk di seluruh kanal pengaduan.

Dalam mewujudkan Kota Surabaya sebagai kota inklusif, Pemerintah Kota Surabaya perlu membuat sistem pengelolaan pengaduan instansi yang bersifat *difabel friendly*. Seperti contohnya sistem pengelolaan pengaduan instansi yang dibuat menggunakan huruf braille sehingga dapat diakses juga oleh penyandang tunanetra. Diharapkan untuk kedepannya, sistem pengelolaan pengaduan yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya dapat dilengkapi dengan suara audio. Dengan demikian, seluruh kalangan masyarakat di Pemerintah Kota Surabaya dapat menyampaikan pengaduannya.

Selain rencana aksi yang tertuang pada bab bab diatas, dibutuhkan dukungan kelembagaan dari Kemenpan dalam bentuk integrasi aplikasi WargaKu dan SP4N-

LAPOR!. Didalam aplikasi WargaKu yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya sudah terintegrasi dengan berbagai kanal. Kanal yang terhubung pada aplikasi Wargaku yaitu *Facebook, Twitter, Instagram*, Surat Pembaca, Telepon, Surat, *Email*, SMS, *lapor.go.id, Whatsapp*, dan Datang Langsung. Dengan adanya sistem pengelolaan pengaduan milik Pemerintah Kota Surabaya yang terintegrasi, semua pengaduan dapat tertangani dengan baik.

Pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan laporan monev bulanan berupa Rekap Keluhan Masyarakat (RKM). RKM berisi jumlah pengaduan berdasarkan topik yang diadukan di setiap OPD. RKM tersebut dapat dimanfaatkan instansi untuk pengambilan kebijakan dalam menangani pengaduan. Selain itu di aplikasi WargaKu, sudah dipasang *executive dashboard* yang disajikan kepada pimpinan dan *dashboard* yang dapat dipantau OPD untuk dijadikan analisa pengambilan kebijakan.

Dalam penyampaian pengaduan, masyarakat dapat melakukan penyampaian pengaduan secara terbuka pada laman mediacenter.surabaya,go.id sedangkan untuk pengaduan tertutup dapat mengakses laman *Whistle Blowing System* dengan tautan wbs.surabaya.go.id. Sehingga, masyarakat memiliki pilihan dalam penyampaian pengaduannya.

LAMPIRAN I

Pada hari Jumat tanggal 29 Oktober 2021, telah dilaksanakan kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Sesuai standar dan mengacu kepada Petunjuk Teknis Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah dari Kementerian PANRB, kegiatan telah menghasilkan:

1. Matriks Asesmen Pengelolaan Pengaduan (terlampir)
2. Prioritas Instansi untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan (terlampir)
3. Kategorisasi Hasil Asesmen (terlampir)

PESERTA RAPAT

No.	Nama	Instansi	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Novi	Dinkominfo	Fg. Seksi Pengelolaan Informasi Publik	
2.	Maria Anityasari	NS - ITS	NS - Akademisi	
3.	Anis mers	Inspektorat	kasubag	
4.	Ulfa	Bag. Organisasi	Staf	
5.	BEHHY	BAPPEKO	STAF	
6.	Ika W	Bappeko	staf	
7.	Rina Hanny A.	Inspektorat	Staf	
8	Naura / Didit	BAPOD	staf	
9.	Maorisha V	Dinkominfo	staf	
10.				

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN II

Mediacenter Surabaya
mediacenter.surabaya.go.id
Media Center Surabaya
Beranda
Pengaduan
Tentang Aplikasi WargaKu
Login
Media Center Pemerintah Kota Surabaya
Layanan Penyampaian Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya
Buat Pengaduan

WargaKu Surabaya
Pemerintah Daerah Kota Surabaya
Uninstal
Buka
Apa yang baru
Terakhir diupdate 3 Okt 2021
- Menu Kesehatan
- Menu SSW
- Menu Kependudukan...
Ulasan Anda
Maorisha Virginia
29/03/21
aplikasi yg bermanfaat untuk warga surabaya
Edit ulasan Anda
Kontak developer
Tentang aplikasi ini

LAMPIRAN III

PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK		NOMOR SOP	
		TGL. PEMBUATAN	
		TGL. REVISI	
		TGL. EFEKTIF	
		DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
			Muhamad Fikser, AP, MM Pembina Utama Muda NIP.197405091994121001
		NAMA SOP	PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT (APLIKASI WARGAKU)

DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	1	Lulusan S1
2	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	2	Memahami teknik komunikasi yang baik
3	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024		
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional		
6	Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Khusus Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Lapor! Dalam Rangka Mendukung Penanganan Dampak Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah		
7	Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/34/436.1.2/2017 Tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya		

KETERKAITAN :	PERALATAN PERLENGKAPAN :	
	1	Komputer/laptop
	2	Jaringan internet

PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
- Akan menurunkan citra Pemkot Surabaya dimata masyarakat	-	Disimpan sebagai data manual dan data elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Operator Media Center	Kepala Seksi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima *inquiry* dari masyarakat melalui aplikasi WargaKu			Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	
2	Memberikan respon kepada pelapor (Status : Sedang Ditindaklanjuti) dalam kurun waktu 1x24 jam			Respon Pengaduan	1 hari	Tanggapan pada Tiket dan Detail Pengaduan	
3	Memberikan notifikasi pengingat kepada OPD untuk merespon pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Pengaduan direspon oleh OPD	
4	Menindaklanjuti pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	3 hari	Tanggapan berupa tulisan dan foto pada Tiket dan Detail Pengaduan	Menindaklanjuti pengaduan dilakukan sesuai kebutuhan pelapor
5	Monitoring hasil tindak lanjut apakah sudah sesuai dengan substansi, jika tidak sesuai operator mengingatkan OPD untuk merespon pengaduan		Tidak Ya	Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
6	Memverifikasi hasil tindak lanjut (Status: Sudah Ditindaklanjuti)			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
7	Menutup Pengaduan (Status: Selesai)			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
8	Memberikan laporan pengaduan kepada BAPPEKO			Laporan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat	1 hari	Penyampaian laporan rekapitulasi pengaduan masyarakat	

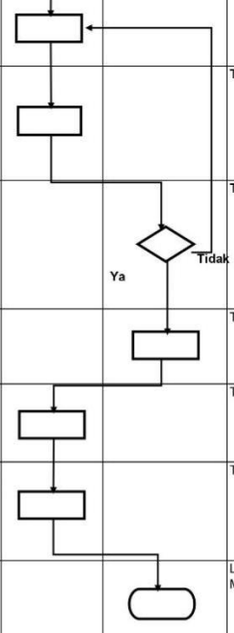
PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	NOMOR SOP	
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika **Muhamad Fikser, AP, MM** Pembina Utama Muda NIP.197405091994121001
	NAMA SOP	**PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN/PENGADUAN MASYARAKAT (SELAIN APLIKASI WARGAKU)**

	DASAR HUKUM :		**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	1	Lulusan S1
2	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	2	Memahami teknik komunikasi yang baik
3	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		
4	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota		
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan		
6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024		
7	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional		
8	Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Khusus Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Lapor! Dalam Rangka Mendukung Penanganan Dampak Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah		
9	Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/34/436.1.2/2017 Tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya		

KETERKAITAN :		**PERALATAN PERLENGKAPAN :**
	1	Komputer/laptop
	2	Jaringan internet

PERINGATAN :		**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
- Akan menurunkan citra Pemkot Surabaya dimata masyarakat	-	Disimpan sebagai data manual dan data elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Operator Media Center	Kepala Seksi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima *inquiry* dari masyarakat melalui media sosial, lapor.go.id telepon, surat, datang langsung			Detail Pengaduan, Foto, Data Pelapor, Lokasi Kejadian	1 hari	Pengaduan di Media Sosial	
2	Menginput keluhan di aplikasi WargaKu			Nama Warga, Nomor Telepon Warga, Channel, Media Sosial, Kategori, Topik, OPD, Isi Pengaduan, Detail Lokasi, Lampiran Pengaduan	1 hari	Tiket dan Detail Pengaduan	
3	Memberikan respon kepada pelapor (Status : Sedang Ditindaklanjuti) dalam kurun waktu 1x24 jam			Respon Pengaduan	1 hari	Tanggapan pada Tiket dan Detail Pengaduan	
4	Memberikan notifikasi pengingat kepada OPD untuk merespon pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Pengaduan direspon oleh OPD	
5	Menindaklanjuti pengaduan			Tiket dan Detail Pengaduan	3 hari	Tanggapan berupa tulisan dan foto pada Tiket dan Detail Pengaduan	Menindaklanjuti pengaduan dilakukan sesuai kebutuhan pelapor
6	Monitoring hasil tindak lanjut apakah sudah sesuai dengan substansi, jika tidak sesuai operator mengingatkan OPD untuk merespon pengaduan		Tidak Ya	Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
7	Memverifikasi hasil tindak lanjut (Status: Sudah Ditindaklanjuti)			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
8	Menutup Pengaduan (Status: Selesai)			Tiket dan Detail Pengaduan	1 hari	Perubahan status pengaduan	
9	Menyampaikan informasi kepada pelapor dengan cara me-*reply* sesuai dengan *channel* yang digunakan			Tanggapan terhadap Pengaduan	1 hari	Pemberitahuan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor	
10	Memberikan laporan pengaduan kepada BAPPEKO			Laporan Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat	1 hari	Penyampaian laporan rekapitulasi pengaduan masyarakat	



LAMPIRAN IV

Jumlah Rekapitulasi Keluhan Masyarakat
September 2021

No	Instansi	Keluhan	Ditindak lanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
1	Dinas Sosial	141	141	-	Bansos – MBR - BPJS PBI – Biaya Sekolah – SKM Kesehatan – Tunjangan Bantuan Operasional Mudin – PMKS – Rumah Tidak Layak Huni –SKM Non Kesehatan
2	Dinas Kesehatan	85	85	-	Vaksinasi – Pelayanan Puskesmas – Covid-19 – Layanan Sertifikat Kesehatan – Rujukan Pelayanan Kesehatan – Perizinan SDM Kesehatan – Layanan Koordinasi Antar Instansi – Lain-lain
3	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan	65	65	-	Jalan Raya/Utama Rusak Dan Berlubang – Pembersihan Sungai Akibat Sedimen Saluran – Saluran Jalan Raya/Utama – Box Culvert/Gorong-Gorong Di Jalan Raya – Lain-lain
4	Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau	54	54	-	PJU Padam – Informasi Pemangkasan/Perantingan Pohon – Pembersihan Sampah Di Saluran/Sungai – Pemakaman – Penyediaan Pengangkutan Sampah Hasil Kerja Bakti – Lain-lain
5	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	42	42	-	KTP-El – Akta Kelahiran – Pelayanan Petugas Loket Dispendukcapil Siola – Klampid – Akta Kematian – Administrasi Kependudukan – Konsolidasi NIK- Legalisir Kependudukan – Lain-lain
6	Dinas Perhubungan	28	28	-	Suroboyo Bus – Parkir – Jukir Liar – PCTL- Traffic Light – Retribusi Parkir – Marka Jalan – Zebra Cross – U Turn – Rambu/Bollard – Izin Andalalin – Rambu Cermin Cembung
7	Dinas Pendidikan	24	24	-	Program Indonesia Pintar –Permasalahan Sekolah SD Dan SMP –SPP – Lembaga Pendidikan – Beasiswa Generasi Emas – Biaya Sekolah – Info GTK – Kegiatan Sekolah – Lain-lain
8	Satuan Polisi Pamong Praja	23	23	-	Gangguan Keamanan & Ketertiban Umum – Penertiban PKL – Penertiban Tempat Rekreasi Hiburan Umum – Penertiban Protokol Kesehatan –

No	Instansi	Keluhan	Ditindaklanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
					Penertiban Bangunan – Lain-lain
9	Bagian Administrasi Perekonomian dan Usaha Daerah	20	20	-	Pelayanan PDAM
10	Dinas Tenaga Kerja	15	15	-	Lowongan Pekerjaan – Ketenagakerjaan – BPJS Ketenagakerjaan – Pengupahan – Bursa Kerja
11	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang	14	14	-	Pavingisasi – Saluran Air Di Kampung/Perumahan – SKRK – Jalan Kampung – IMB
12	Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah	10	10	-	Rusunawa – Perizinan IPT – Non Perizinan
13	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	9	9	-	Bantuan UMKM – Izin Usaha Simpan Pinjam
14	Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat	5	5	-	Pelanggaran Protokol Kesehatan – Penertiban Orang Dengan Gangguan Jiwa
15	Dinas Komunikasi dan Informatika	5	5	-	Aplikasi Wargaku – Website Usul Bansos – Website Wasit Vaksin – Website Mediacenter.surabaya.go.id
16	Inspektorat	4	4	-	Permasalahan Oknum PNS
17	Badan Perencanaan Pembangunan	4	4	-	Musrenbang
18	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	4	4	-	Pupuk – Benih Ikan – Tanaman Buah Dalam Pot – Hewan Liar – Peternakan
19	Kecamatan Tambaksari	4	4	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan – Razia Masker
20	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah	3	3	-	Informasi Mutasi PBB – Informasi PBB – Informasi Pelayanan Petugas Loket PBB
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3	3	-	Monitoring Berkas UPTSA – Perijinan Berusaha- Perizinan SIUP
22	Bagian Umum dan Protokol	3	3	-	Surat Masuk Untuk Walikota

No	Instansi	Keluhan	Ditindaklanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
23	Kecamatan Gubeng	3	3	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan - Internet RT/RW
24	Kelurahan Mojo	3	3	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan - Surat Keterangan Ahli Waris
25	Badan Kepegawaian dan Diklat	2	2	-	CPNS / PPPK
26	Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat	2	2	-	Forum Kerukunan Umat Beragama
27	Dinas Perdagangan	2	2	-	Non Perijinan - Informasi Izin Usaha Toko Modern
28	Kecamatan Bubutan	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan - Layanan Loket Kecamatan
29	Kecamatan Simokerto	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
30	Kelurahan Manyar Sabrangan	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan - Iuran RT RW
31	Kelurahan Ploso	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
32	Kelurahan Rungkut Tengah	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
33	Kelurahan Tenggilis Mejoyo	2	2	-	Layanan Loket Kelurahan
34	Kelurahan Wiyung	2	2	-	Surat Keterangan Ahli Waris - Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
35	Kelurahan Wonorejo-Tegalsari	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan - Layanan Loket Kelurahan
36	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	1	1	-	Lapangan futsal di taman kota
37	Kecamatan Asemrowo	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
38	Kecamatan Dukuh Pakis	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
39	Kecamatan Mulyorejo	1	1	-	Layanan Loket Kecamatan
40	Kecamatan Rungkut	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan

No	Instansi	Keluhan	Ditindaklanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
41	Kecamatan Sawahan	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
42	Kecamatan Sukomanunggal	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
43	Kecamatan Tegalsari	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
44	Kelurahan Airlangga	1	1	-	Layanan Loket Kelurahan
45	Kelurahan Babat Jerawat	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
46	Kelurahan Bangkingan	1	1	-	Sikap Petugas Kelurahan
47	Kelurahan Darmo	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
48	Kelurahan Dupak	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
49	Kelurahan Embong Kaliasin	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
50	Kelurahan Gubeng	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
51	Kelurahan Jepara	1	1	-	Layanan Loket Kelurahan
52	Kelurahan Kalirungkut	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
53	Kelurahan Kebraon	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
54	Kelurahan Kedungdoro	1	1	-	Sikap Petugas Kelurahan
55	Kelurahan Kertajaya	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
56	Kelurahan Krembangan Utara	1	1	-	Sikap Petugas Kelurahan
57	Kelurahan Lontar	1	1	-	Jam Kerja Pelayanan Kelurahan
58	Kelurahan Medokan Ayu	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
59	Kelurahan Ngagel Rejo	1	1	-	Sikap Petugas Kelurahan

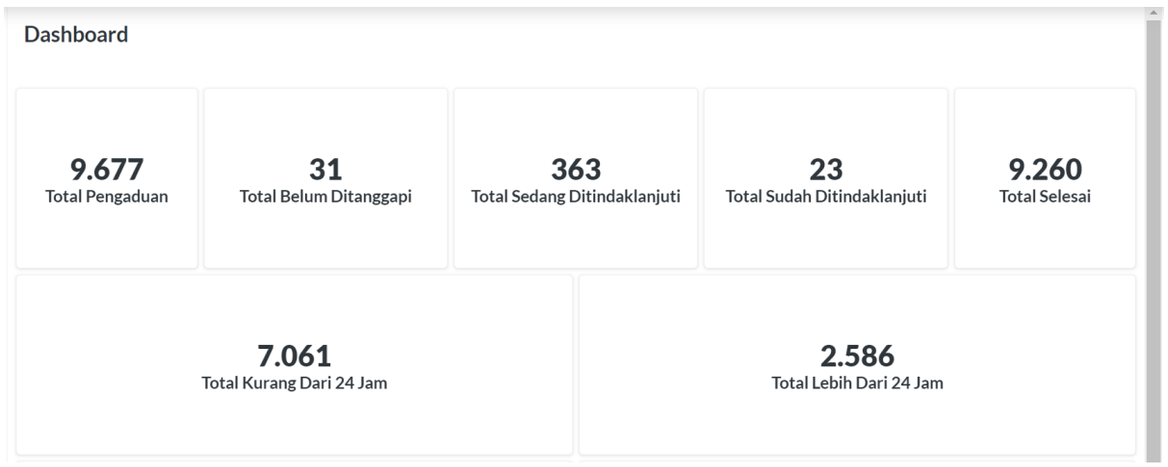
No	Instansi	Keluhan	Ditindaklanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
60	Kelurahan Pacar Kembang	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
61	Kelurahan Panjang Jiwo	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
62	Kelurahan Sidotopo	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
63	Kelurahan Tambak Rejo	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
64	Kelurahan Tanah Kali Kedinding	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
65	Kelurahan Wonokromo	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
66	Kelurahan Wonorejo - Rungkut	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
67	Apresiasi	4	4	-	Permakanan - Permasalahan Kewilayahan Kelurahan – Vaksinasi - Rusunawa
68	Saran	55	55	-	Gangguan Keamanan & Ketertiban Umum - Penertiban Protokol Kesehatan – Bansos – MBR - Suroboyo Bus - Zebra Cross - Rambu cermin cembung - Rambu/Bollard - Lain-lain
69	Permohonan Informasi Dinas Sosial	68	68	-	Bansos – MBR - BPJS PBI - SKM Kesehatan - SKM Non Kesehatan - Biaya Sekolah - Rumah Tidak Layak Huni
70	Permohonan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	54	54	-	Akta Kelahiran - KTP-el - Pelayanan Petugas Loket Dispendukcapil Siola – Klampid - Akta Kematian - Konsolidasi NIK - Administrasi Kependudukan - Legalisir Kependudukan
71	Permohonan Informasi Dinas Kesehatan	37	37	-	Vaksinasi - Pelayanan Puskesmas - Rujukan Pelayanan Kesehatan - Covid-19 - Layanan koordinasi antar instansi - Perizinan SDM Kesehatan - Rekomendasi sarana Kesehatan – Lain-lain
72	Permohonan Informasi Dinas Pendidikan	20	20	-	Permasalahan Sekolah SD Dan SMP - Program Indonesia Pintar (PIP/KIP) SD - Beasiswa Generasi Emas - Lembaga Pendidikan – SPP - Info GTK (Guru dan Tenaga Kependidikan)
73	Permohonan Informasi Dinas Tenaga Kerja	14	14	-	Lowongan Pekerjaan – Ketenagakerjaan - Bursa Kerja
74	Permohonan Informasi Dinas Kebersihan dan Ruang	11	11	-	Informasi Pemangkasan/Perantingan Pohon - Penyediaan Pengangkutan

No	Instansi	Keluhan	Ditindaklanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
	Terbuka Hijau				Sampah Hasil Kerja Bakti – Taman – Permakaman - Retribusi kebersihan di rekening PDAM – Lain-lain
75	Permohonan Informasi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	8	8	-	Bantuan UMKM (BPUM)
76	Permohonan Informasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang	8	8	-	Pavingisasi – SKRK - Saluran Air Di Kampung/Perumahan
77	Permohonan Informasi Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah	8	8	-	Rusunawa - Perizinan IPT
78	Permohonan Informasi Badan Kepegawaian dan Diklat	3	3	-	CPNS / PPPK
79	Permohonan Informasi Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	3	3	-	Pupuk - Peternakan
80	Permohonan Informasi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan	3	3	-	Informasi Bantuan Karung Untuk Sampah Lumpur Hasil Kerja Bakti - Box Culvert/Gorong-Gorong Di Jalan Raya
81	Permohonan Informasi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah	2	2	-	Informasi PBB
82	Permohonan Informasi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat	2	2	-	Pelanggaran Protokol Kesehatan
83	Permohonan Informasi Dinas Perhubungan	2	2	-	Suroboyo Bus - Jukir Liar
84	Permohonan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	2	2	-	Perizinan SIUP (Surat Izin Usaha Perusahaan) - Perijinan berusaha
85	Permohonan Informasi Bagian Umum dan Protokol	2	2	-	Surat Masuk Untuk Walikota

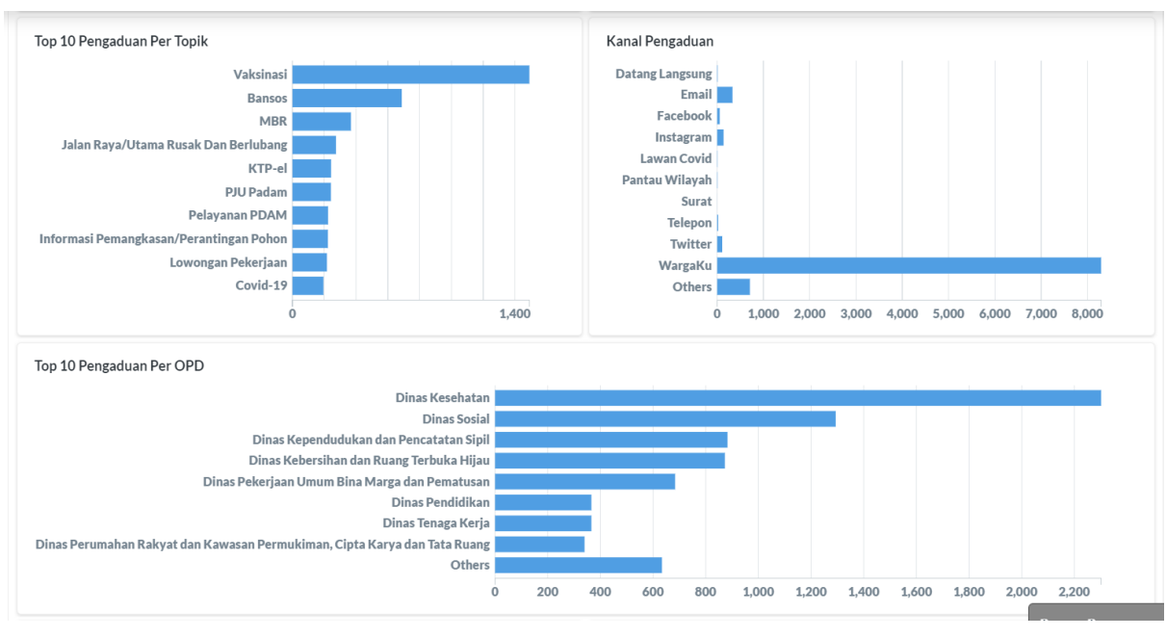
No	Instansi	Keluhan	Ditindaklanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
86	Permohonan Informasi Kecamatan Sawahan	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan - Layanan Loket Kecamatan
87	Permohonan Informasi Kelurahan Kapasari	2	2	-	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
88	Permohonan Informasi Kelurahan Morokrembangan	2	2	-	Surat Keterangan Ahli Waris – Permasalahan Kewilayahan Kelurahan
89	Permohonan Informasi Badan Perencanaan Pembangunan	1	1	-	Musrenbang
90	Permohonan Informasi Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	1	1	-	Pelayanan KB
91	Permohonan Informasi Dinas Perdagangan	1	1	-	Non Perijinan
92	Permohonan Informasi Dinas Kepemudaan dan Olahraga	1	1	-	Lapangan Futsal Di Taman Kota
93	Permohonan Informasi Bagian Administrasi Perekonomian dan Usaha Daerah	1	1	-	Pelayanan PDAM
94	Permohonan Informasi Kecamatan Asemrowo	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
95	Permohonan Informasi Kelurahan Sumur Welut	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
96	Permohonan Informasi Kelurahan Kalisari	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
97	Permohonan Informasi Kelurahan Wonokromo	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
98	Permohonan Informasi Kelurahan Waru Gunung	1	1	-	Surat Keterangan Ahli Waris
99	Permohonan Informasi Kelurahan Gading	1	1	-	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan
100	Permohonan Informasi Kelurahan Gayungan	1	1	-	Layanan Loket Kelurahan

WargaKu	Website	lapor.go.id	Twitter	Email	Facebook	Instagram	Whatsapp	Telepon	Lawan Covud	Datang Langsung	Pantau Wilayah	Surat	Jumlah
858	38	26	5	4	4	4	3	2	2	1	1	0	948

LAMPIRAN V


Dashboard
9.677
Total Pengaduan
31
Total Belum Ditanggapi
363
Total Sedang Ditindaklanjuti
23
Total Sudah Ditindaklanjuti
9.260
Total Selesai
7.061
Total Kurang Dari 24 Jam
2.586
Total Lebih Dari 24 Jam

Media Center Surabaya
Beranda
Pengaduan
Tentang Aplikasi WargaKu
Dinas Komunikasi dan In...
Dashboard Analisa
Jumlah Pengaduan per Wilayah
Total Pengaduan
Wilayah
Surabaya Barat
Surabaya Pusat
Surabaya Selatan
Surabaya Timur
Surabaya Utara
1,378
1,416
2,333
2,900
1,415
Top 5 Topik Pengaduan di Surabaya Pusat
Vaksinasi
Bansos
Jalan Raya/Utama Rusak Dan Berlubang
KTP-el
Lowongan Pekerjaan
Data Pengaduan Masyarakat di Surabaya Pusat
wilayah
topik
keluhan
Surabaya Pusat
Administrasi Kependudukan
Kalo masukin nama anak di kk caranya gmn?
Surabaya Pusat
Administrasi Kependudukan
punya no kontak hp/telpon dispendukcapil yg fast respon kai
Surabaya Pusat
Administrasi Kependudukan
Pagi min, mau tanya, kalau mau tambah jika di KK apa juga bi
Surabaya Pusat
Administrasi Kependudukan
Untuk perubahan nama di KK bagaimana prosedurnya, terim
Rows 1-4 of 1416
Top 5 Topik Pengaduan di Surabaya Barat
Data Pengaduan Masyarakat di Surabaya Barat

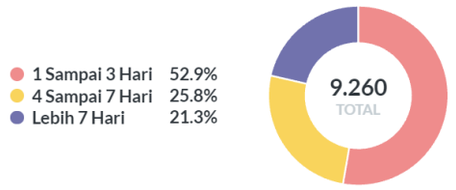

Top 10 Pengaduan Per Topik
Vaksinasi
Bansos
MBR
Jalan Raya/Utama Rusak Dan Berlubang
KTP-el
PJU Padam
Pelayanan PDAM
Informasi Pemangkasan/Perantingan Pohon
Lowongan Pekerjaan
Covid-19
Kanal Pengaduan
Datang Langsung
Email
Facebook
Instagram
Lawan Covid
Pantau Wilayah
Surat
Telepon
Twitter
WargaKu
Others
Top 10 Pengaduan Per OPD
Dinas Kesehatan
Dinas Sosial
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau
Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan
Dinas Pendidikan
Dinas Tenaga Kerja
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang
Others

Pengaduan Kurang Dari 24 Jam

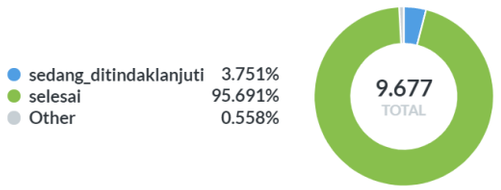
No Ticket	Instansi	Topik
3873/MC/V/2021	Kelurahan Sambikerep	Surat Keterangan Ahli Waris
0850/MC/III/2021	Dinas Tenaga Kerja	Lowongan Pekerjaan
1216/MC/IV/2021	Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau	Sampah full di TPS atau tempat
0761/MC/III/2021	Dinas Kesehatan	Vaksinasi

Rows 1-4 of 2000

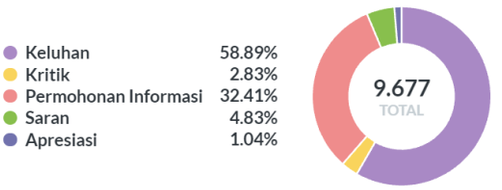
Waktu Penyelesaian Pengaduan



Jumlah Pengaduan Per Status



Pengaduan Kategori



Pengaduan Belum Ditanggapi

No Ticket	Instansi	Topik
11560/MC/X/2021	Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat	Forum Keru
11615/MC/X/2021	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan	Pelebaran ja
11755/MC/X/2021	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan	Box Culvert
11756/MC/X/2021	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan	Jalan Raya/I

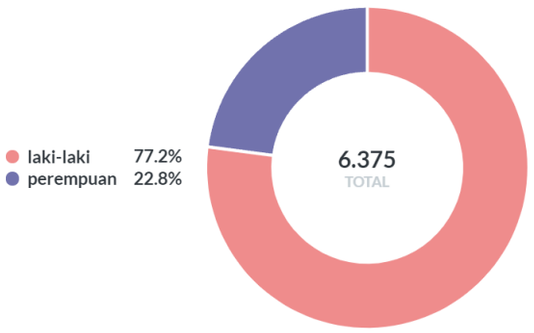
Rows 1-4 of 31

Pengaduan Lebih dari 24 jam

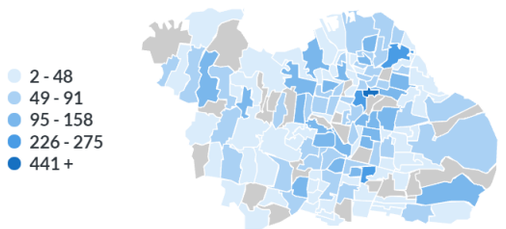
No Ticket	Instansi	Topik	Pengaduan
0545/MC/III/2021	Dinas Kesehatan	Vaksinasi	Selamat siang admin
0548/MC/III/2021	Dinas Sosial	SKM Non Kesehatan	assalamualaikum saa
0550/MC/III/2021	Kelurahan Bangkingan	Layanan Loket Kelurahan	Mohon informasi apa
0558/MC/III/2021	Dinas Perhubungan	Trayek Angkutan Kota (lyn)	Mohon perhatikan ja

Rows 1-4 of 2000

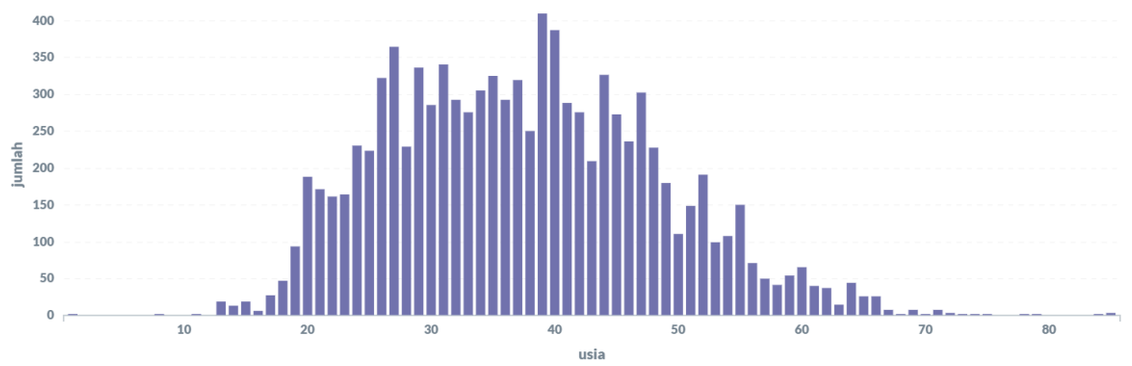
Pengaduan per Jenis Kelamin



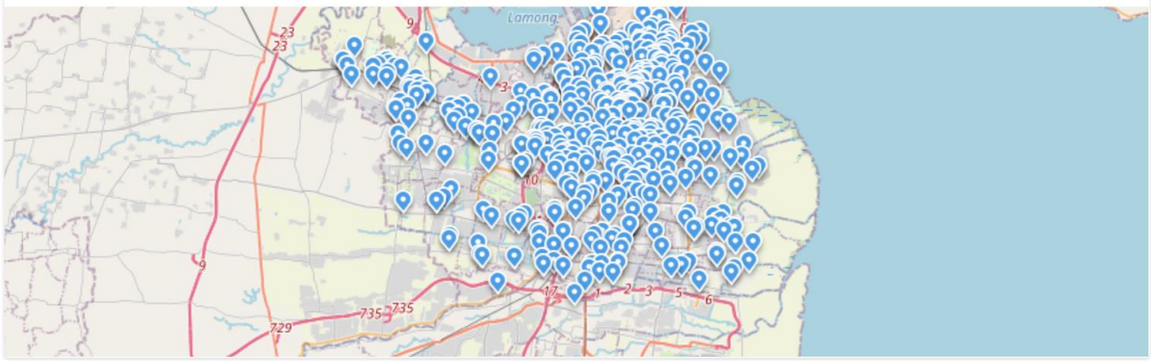
Jumlah Pengaduan Per Kelurahan



Pengaduan per Usia



Peta Pengaduan



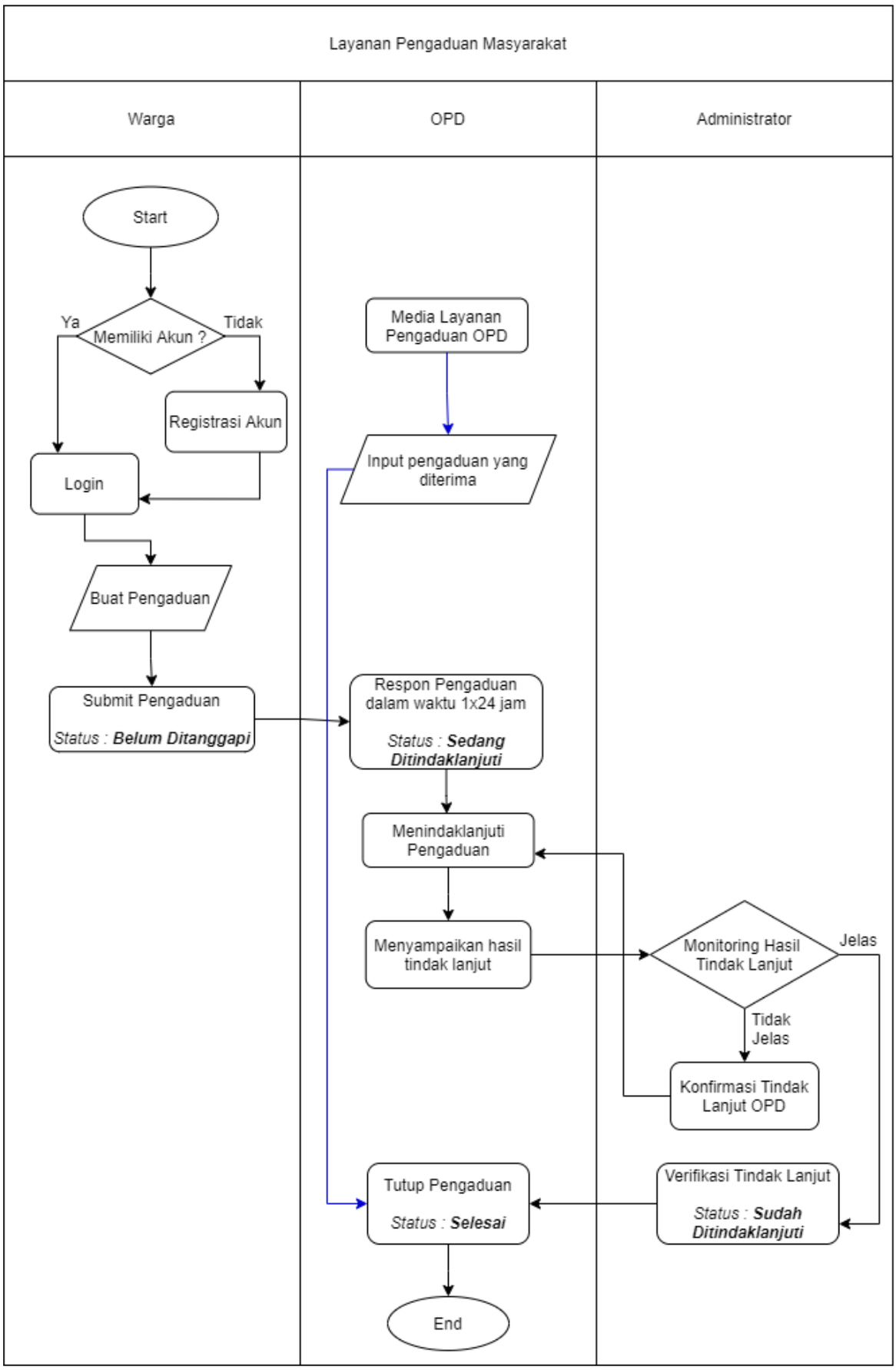
LAMPIRAN VI

Program Perangkat Daerah:

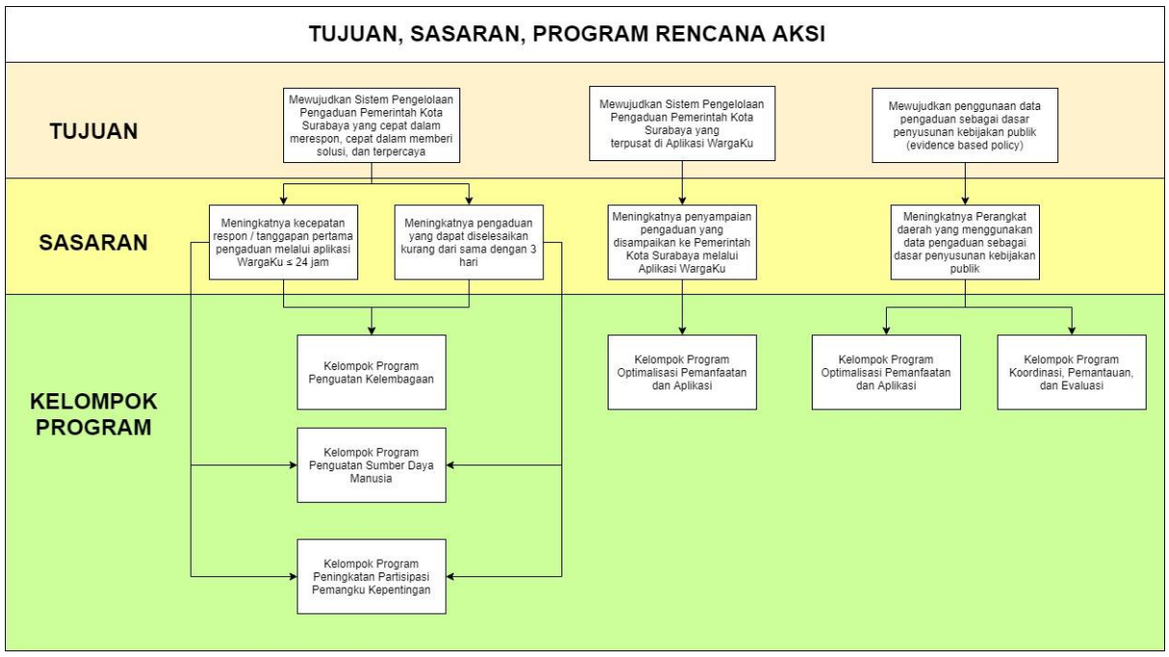
1. PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK [Bidang Urusan: URUSAN PEMERINTAHAN BIDANG KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA]

Indikator Program Perangkat Daerah	Output							Definisi Operasional	Formulasi	
	t0	tahun 2022	tahun 2023	tahun 2024	tahun 2025	tahun 2026	Satuan			
Persentase kecepatan respon/ tanggapan pengaduan melalui aplikasi WargaKu ≤ 24 jam PD	83,6	85	86	87	88	89	%	Respon/Tanggapan Pengaduan dari Admin Media Center dan Admin PD di Aplikasi Wargaku	Waktu respon/tanggapan Pengaduan ≤ 24 Jam	

LAMPIRAN VII



LAMPIRAN VIII



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SURABAYA

www.surabaya.go.id
Jl. Jimerto 25-27 Lt V, Surabaya
Telp (031) 5450082, 5460900, 5463435
Fax (031) 5450154

sapawargasby
sapawarga kota Surabaya
SapawargaSby
sapawarga kota Surabaya