



WALI KOTA BATAM  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
KEPUTUSAN WALI KOTA BATAM  
NOMOR 17 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLA PENGADUAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

WALI KOTA BATAM,

- Menimbang : bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah serta Surat Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam Nomor B/26/500.12.12/1/2024 tanggal 6 Januari 2025, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;
- Mengingat : 1. 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 Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-Undang . . .

2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
7. 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 Tahun 2014 Nomor 98) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2019 Nomor 7);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PENGELOLAAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM.

KESATU : Susunan dan Struktur Kelembagaan Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Batam sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA . . .

KEDUA : Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Batam sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, terdiri atas:

1. Pembina;
2. Pengarah;
3. Penanggung Jawab;
4. Wakil Penanggung Jawab;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan;
6. Pejabat Penghubung; dan
7. Pejabat Pelaksana.

KETIGA : Pengelola Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pembina
  - a. melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam.
  - b. menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengarah
  - a. memberikan arah kegiatan dan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam;
  - b. membangun komitmen pada Pemimpin Perangkat Daerah untuk mendukung percepatan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam.
3. Penanggung Jawab
  - a. memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
  - b. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.
4. Wakil Penanggung Jawab
  - a. membantu Penanggung Jawab memimpin seluruh tahapan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah; dan
  - b. membantu Penanggung Jawab melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Perangkat Daerah.

5. Pejabat . . .

5. Pejabat Pengelola Pengaduan

- a. mengkoordinasikan Pejabat Penghubung terkait Pengelolaan Pengaduan secara langsung atau tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Batam;
- b. menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam;
- c. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan distribusi Pengaduan;
- d. mendistribusikan Pengaduan kepada Pejabat Penghubung yang berwenang;
- e. melakukan pemantauan kinerja Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;
- f. melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;
- g. menyusun laporan kinerja Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Batam; dan
- h. melakukan sosialisasi terkait Pengelolaan Pengaduan kepada masyarakat.

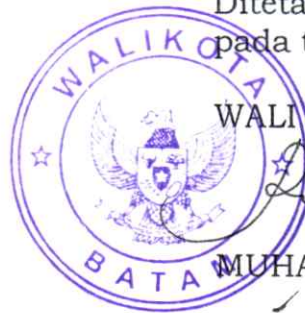
6. Pejabat Penghubung

- a. berkoordinasi dengan Pejabat Pelaksana atau Jabatan Fungsional yang disetarakan untuk tindak lanjut penyelesaian Pengaduan sesuai dengan kewenangannya;
- b. menunjuk Petugas Pelayanan Pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi Pengaduan;
- c. meneruskan Pengaduan kepada Pejabat Pelaksana sesuai dengan kewenangannya;
- d. memantau tidak lanjut penyelesaian Pengaduan;
- e. menyusun *frequently asked questions* (FAQ) substansi pengaduan dari seluruh UKE III atau jabatan fungsional yang disetarakan;
- f. menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan *frequently asked questions* (FAQ);
- g. memberikan . . .

- g. memberikan informasi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian; dan
- h. melakukan monitoring dan evaluasi atas pelayanan Pengaduan yang dilakukan oleh Pejabat Pelaksana.

- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA, Pejabat Pengelolaan Pengaduan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah Kota Batam.
- KELIMA : Alur Pengelolaan Pengaduan ditetapkan sebagaimana dalam lampiran II Keputusan ini
- KEENAM : Segala Biaya yang timbul akibat ditetapkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Batam.
- KETUJUH : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Batam  
pada tanggal 9 Januari 2025

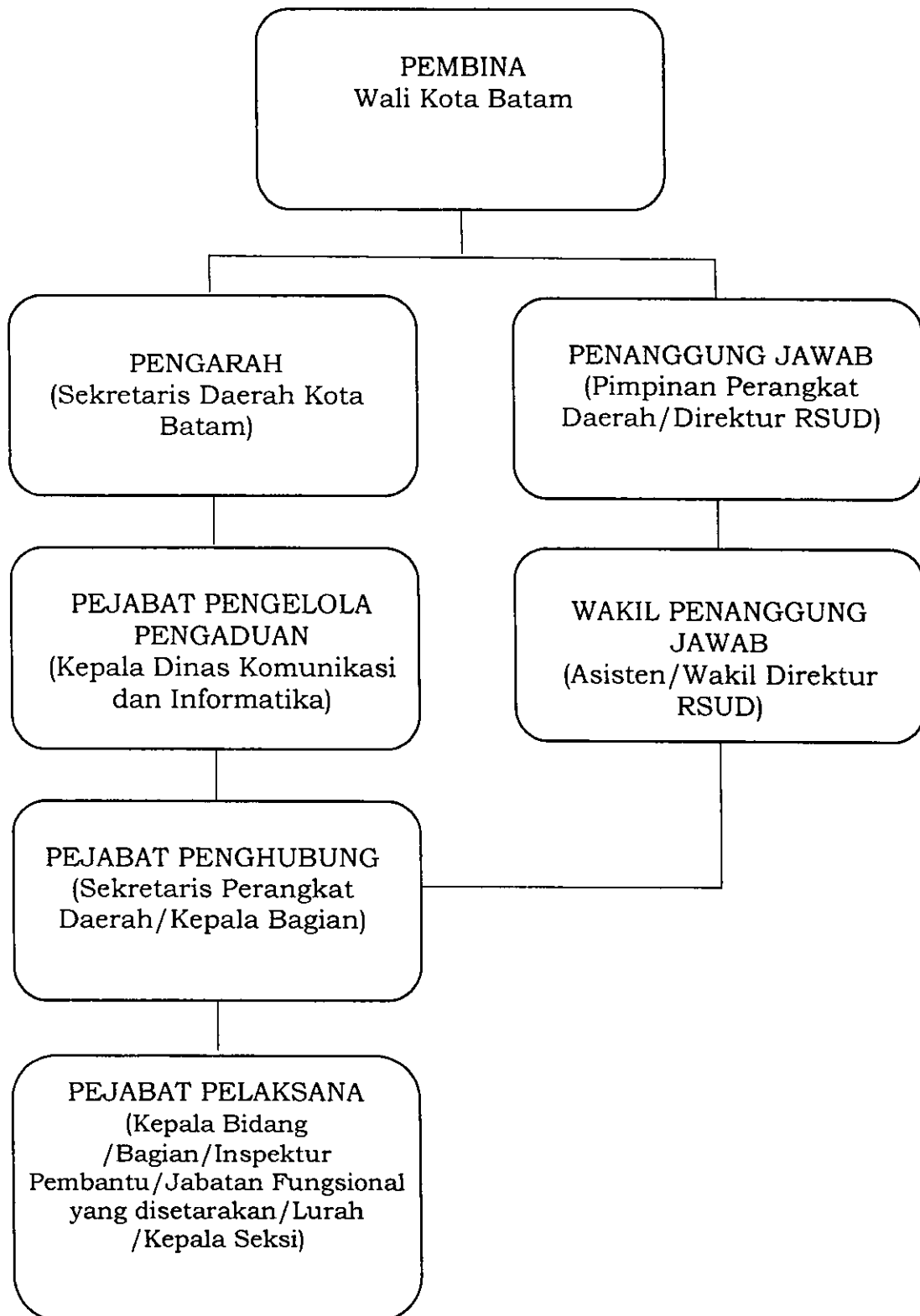


WALIKOTA BATAM

MUHAMMAD RUDI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN WALI KOTA BATAM  
NOMOR : 17 TAHUN 2025  
TENTANG : PENGELOLA PENGADUAN DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA  
BATAM

**I. STRUKTUR KELEMBAGAAN PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM**



## II. PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

NO	JABATAN	JABATAN DALAM STRUKTUR
1	2	3
1	Wali Kota Batam	Pembina
2	Wakil Wali Kota Batam	Pembina
3	Sekretaris Daerah	Pengarah
4	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Pejabat Pengelola Pengaduan
Sekretariat Daerah		
5	Sekretaris Daerah	Penanggung Jawab
6	Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kota Batam	Wakil Penanggung Jawab
7	Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Batam	Wakil Penanggung Jawab
8	Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Batam	Wakil Penanggung Jawab
9	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batam	Pejabat Penghubung
10	Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah Kota Batam	Pejabat Pelaksana
Inspektorat Daerah Kota Batam		
11	Inspektur Daerah	Penanggung Jawab
12	Sekretaris Inspektorat Daerah	Pejabat Penghubung
13	Inspektur Pembantu	Pejabat Pelaksana
Sekretariat DPRD		
14	Sekretaris DPRD	Penanggung Jawab
15	Kepala Bagian Umum dan Protokol	Pejabat Penghubung
16	Kepala Bagian pada Sekretariat DPRD	Pejabat Pelaksana
Perangkat Daerah		
17	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
18	Sekretaris Dinas	Pejabat Penghubung
19	Kepala Bidang/JF Ahli Madya/ Kepala UPTD/Kepala Sekolah	Pejabat Pelaksana

Badan Daerah		
20	Kepala Badan	Penanggung Jawab
21	Sekretaris Badan	Pejabat Penghubung
22	Kepala Bidang/JF Ahli Madya/Kepala UPT	Pejabat Pelaksana
Satuan Polisi Pamong Praja		
23	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja	Penanggung Jawab
24	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja	Pejabat Penghubung
25	Kepala Bidang	Pejabat Pelaksana
Rumah Sakit Umum Daerah		
26	Direktur	Penanggung Jawab
27	Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Wakil Penanggung Jawab
28	Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan	Wakil Penanggung Jawab
29	Kepala Bagian Umum	Pejabat Penghubung
30	Kepala Bagian/Kepala Bidang	Pejabat Pelaksana
Kecamatan		
30	Camat	Penanggung Jawab
31	Sekretaris	Pejabat Penghubung
32	Kepala Seksi/Lurah	Pejabat Pelaksana



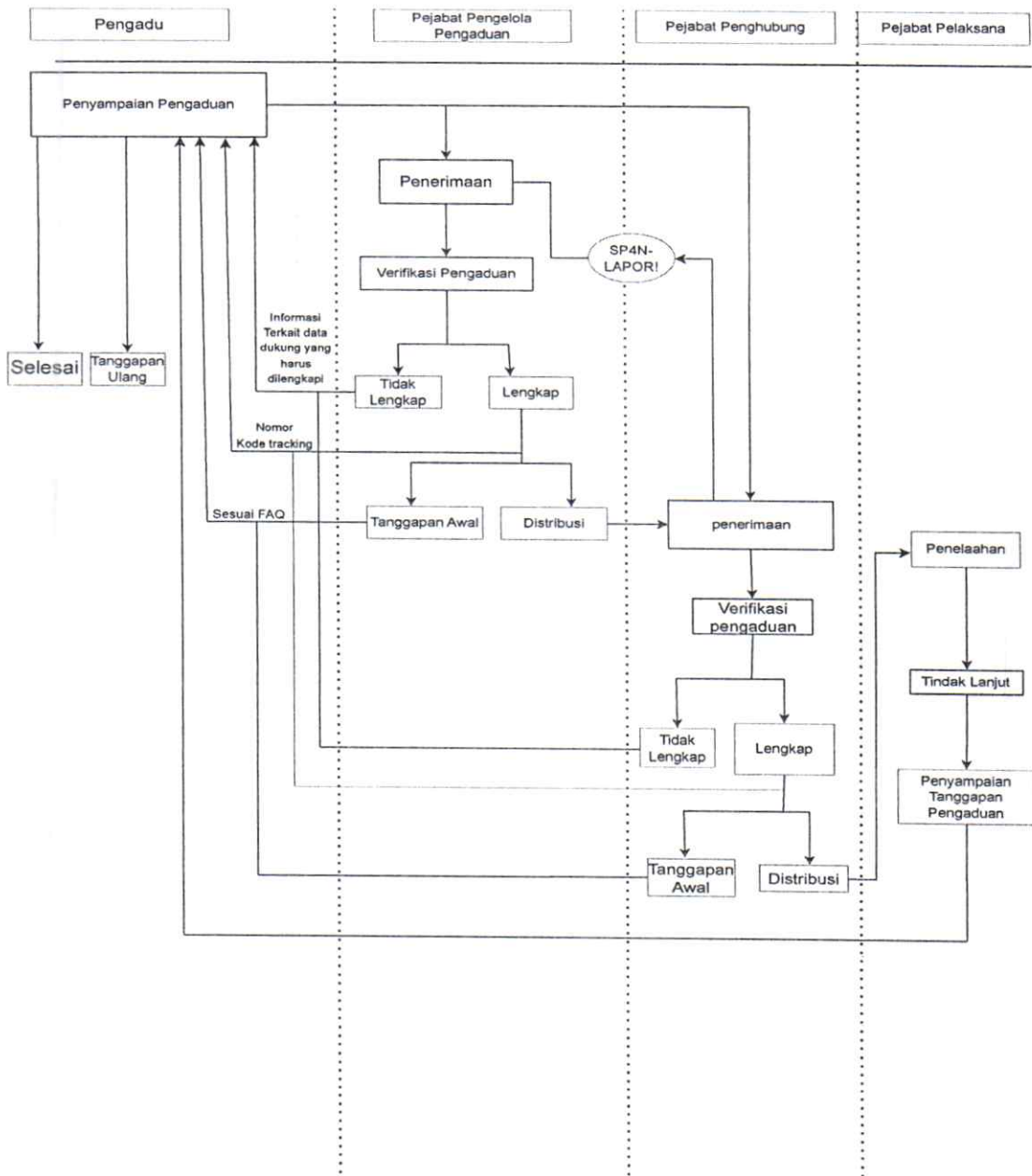
WALI KOTA BATAM

MUHAMMAD RUDI



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN WALI KOTA BATAM  
 NOMOR : 17 TAHUN 2025  
 TENTANG : PENGELOLA PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN



WALI KOTA BATAM

MUHAMMAD RUDI