



2022

LAPORAN HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

Strategi Percepatan
Penangan Pengaduan
Masyarakat Terhadap
Gangguan Ketenteraman
dan Ketertiban Umum
Berdasarkan Aplikasi Tanggap
Kabupaten Tangerang



Oleh:

Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Tangerang



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN
PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL TINGKAT II**

**STRATEGI PERCEPATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM
BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG**

Disusun Oleh:

Nama : **FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si.**
NIP : 19680916 199008 1 002
Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang
Kelas/Kelompok : B/I
Nomor Daftar Hadir : 44
Angkatan : XXVIII

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2022**



**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN DALAM NEGERI**

**FORM PERSETUJUAN MENTOR
PKN TK II ANGKATAN XXVIII TAHUN 2022**

Nama Peserta : **FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si.**

NDH : 44

Instansi : Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang

Nama Mentor : **H. YANI SUTISNA, SH, M.Si.**

NIP : 19640601 199108 1 001

Jabatan : Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat

No. Hp. Mentor : 081212359999

Gagasan Perubahan : **“STRATEGI PERCEPATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG”**

Disetujui oleh
Mentor.

H. YANI SUTISNA, S.H, M.Si.
NIP. 19640601 199108 1 001

FORMULIR PERSETUJUAN COACH
PKN TK II ANGKATAN XXVIII TAHUN 2022

1. Nama Peserta	: FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si.
2. Instansi	: Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang
3. Gagasan Perubahan	“STRATEGI PERCEPATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG”
Catatan terhadap Hasil Implementasi Proyek Perubahan Peserta	
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
Rekomendasi	
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Jakarta, Desember 2022

Coach



Drs. Machmudan, M.Si.
Widyaiswara Ahli Utama (IV/c)
NIP. 19710305 199202 1 002

**LEMBAR PERSETUJUAN
HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN**

JUDUL : "STRATEGI PERCEPATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG"

NAMA : **FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si.**

NIP : 19680916 199008 1 002

PANGKAT/GOLONGAN : Pembina Utama Muda (IV/c)

INSTANSI : Pemerintah Kabupaten Tangerang

JABATAN : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

KELAS/KELOMPOK : B/I

NOMOR DAFTAR HADIR : 44

Disetujui diseminarkan pada Seminar Hasil Implementasi Proyek Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Tahun 2022 Angkatan XXVIII pada tanggal 7 Desember 2022 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri.

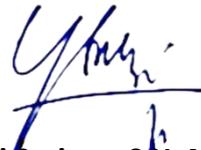
Jakarta, Desember 2022

Coach



Drs. Machmudan, M.Si.
Widyaiswara Ahli Utama (IV/c)
NIP. 19710305 199202 1 002

Mentor.



H. Yani Sutisna, S.H., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19640601 199108 1 001

Mengetahui,
Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi
Kepamongprajaan dan Manajemen Kepemimpinan



Mohammad Rizal, S.E., M.Si.
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19640817 199303 1 001

BERITA ACARA
SEMINAR HASIL IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN

Pada hari : Rabu
Tanggal : Tujuh Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua
Pukul : 15 : 00 WIB
Tempat : Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Dalam Negeri

Telah diseminarkan Hasil Implementasi Proyek Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Tahun 2022 Angkatan XXVIII.

JUDUL : **“STRATEGI PERCEPATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG”**

DISUSUN OLEH : Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
JABATAN : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang
KELAS/KELOMPOK : B/I
NOMOR DAFTAR HADIR : 44

Dan telah mendapatkan pengujian/saran/masukan/komentar dari Penguji, Mentor, dan *Coach*.

Coach



Drs. Machmudan, M.Si.
Widyaiswara Ahli Utama (IV/c)
NIP. 19710305 199202 1 002

Peserta



Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19680916 199008 1 002

Penguji



Dr. Rochayati Basra, M.Pd.
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19671031 200112 2 001

Mentor



H. Yanti Sutisna, S.H., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19640601 199108 1 001

Mengetahui,
Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi
Kepamongprajaan dan Manajemen Kepemimpinan



Mohammad Rizal, S.E., M.Si.
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19640817 199303 1 001

RINGKASAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa ketentraman dan ketertiban umum (trantibum) merupakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menegaskan bahwa trantibum merupakan salah satu bagian dari pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Hal tersebut sejalan dengan tujuan Negara Indonesia yang termuat dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 yang salah satu tujuannya adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu kabupaten yang memiliki penduduk terbanyak di Indonesia dengan wilayah yang luas terdiri atas 29 kecamatan, 246 desa, dan 28 kelurahan, termasuk ke dalam kategori kabupaten padat penduduk yang terdiri atas kawasan pemukiman, pariwisata, dan kawasan industri, memiliki potensi permasalahan pada bidang trantibum.

Sebagai salah satu perangkat daerah di Kabupaten Tangerang, Satpol PP dituntut harus dapat menyelenggarakan trantibum dengan baik, mulai dari mudah dan cepatnya ketika masyarakat menyampaikan aduan, respon Satpol PP yang tanggap, serta aduan yang tuntas ditindaklanjuti.

Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah strategi untuk mempercepat penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang. Peraturan Bupati dan Pedoman tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang yang dibahas dalam proyek perubahan ini diharapkan menjadi sebuah inovasi dan solusi strategis dalam menjawab tantangan tersebut.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Implementasi Proyek Perubahan dengan tepat pada waktunya. Implementasi Proyek perubahan ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi dalam rangka menyelesaikan Pelatihan Kepemimpinan Nasional (PKN) Tingkat II Angkatan XXVIII Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia. Proyek Perubahan ini diharapkan dapat menjadi pedoman dan pemicu bagi penulis untuk mengembangkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam implementasi proyek perubahan dengan judul **“STRATEGI PERCEPATAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG”**.

Apresiasi dan ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bupati Tangerang, A. Zaki Iskandar.
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang, Drs. H. Moch Maesyal Rasyid, M.Si.
3. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan, H. Yani Sutisna, S.H., M.Si.
4. Bapak Drs. Machmudan, M.Si. selaku *coach*.
5. Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia beserta jajaran.
6. Tim Efektif.
7. Panitia Penyelenggara PKN Tingkat II Angkatan XXVIII Tahun 2022.
8. Seluruh teman-teman peserta PKN Tingkat II Angkatan XXVIII Tahun 2022.

Penulis menyadari bahwa Proyek Perubahan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu diharapkan adanya saran dan masukan yang membangun dari pembaca/narasumber agar Proyek Perubahan ini bisa menjadi jauh lebih baik.

Demikian disampaikan, atas perhatian, dukungan, doa, saran dan masukan yang diberikan, penulis ucapkan terimakasih.

Jakarta, Desember 2022

Peserta



FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
19680916 199008 1 002

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN MENTOR	i
LEMBAR PERSETUJUAN COACH	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA.....	iv
RINGKASAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I RANCANGAN PROYEK PERUBAHAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Manfaat Proyek Perubahan	27
C. <i>Output</i> (Keluaran) dan <i>Outcome</i> (Hasil)	28
D. Tahapan Perubahan Rencana Strategis	28
E. Rencana Strategi Marketing	35
F. Identifikasi Potensi Kendala dan Solusinya.....	43
G. Faktor Kunci Keberhasilan Proyek Perubahan.....	44
H. Tata Kelola Proyek Perubahan.....	45
I. Rencana Pengembangan Potensi Diri Sebagai Tindak Lanjut dari <i>Self Assessment</i>	50
BAB II PELAKSANAAN PROYEK PERUBAHAN.....	56
A. Capaian Tahapan Rencana Strategis.....	56
B. Implementasi Strategi Marketing	77
C. Pemberdayaan Organisasi Pembelajaran	78
BAB III PENUTUP	80
A. Lesson Learnt	80
B. Kesimpulan.....	81
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Administrasi Wilayah Kabupaten Tangerang.....	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Satpol PP	9
Gambar 1.3 Formulir Pendaftaran Akun sebelum membuat Aduan.....	12
Gambar 1.4 Tahapan Proses dan Estimasi Waktu Penanganan Aduan.....	12
Gambar 1.5 Tahapan Proses dan Estimasi Waktu Penanganan Aduan.....	13
Gambar 1.6 Rekapitulasi Jumlah Aduan Masyarakat Tahun 2022	13
Gambar 1.7 SOP Penerimaan Surat Masuk	14
Gambar 1.8 Contoh Aduan Melalui Media Sosial.....	14
Gambar 1.9 Identifikasi Penyebab Isu Strategis dengan Metode <i>Causal Map</i>	17
Gambar 1.10 Alur Pikir.....	26
Gambar 1.11 Tahapan Analisis SWOT.....	29
Gambar 1.12 Diagram Tahapan Pelaksanaan Kegiatan.....	31
Gambar 1.13 Diagram <i>Pentahelix</i>	35
Gambar 1.14 Pemetaan <i>Stakeholders</i> Proyek Perubahan.....	40
Gambar 1.15 Teknik Komunikasi dengan <i>Stakeholders</i>	41
Gambar 1.16 Diagram Strategi <i>Marketing Mix 7P</i>	42
Gambar 1.17 Struktur Organisasi Pelaksana dan Tim Efektif	46
Gambar 1.18 Struktur Tata Kelola Proyek Perubahan.....	46
Gambar 2.1 Konsultasi dengan Mentor.....	59
Gambar 2.2 Undangan rapat tim efektif.....	59
Gambar 2.3 Daftar hadir rapat tim efektif.....	60
Gambar 2.4 Dokumentasi rapat bersama tim efektif.....	60
Gambar 2.5 Notula rapat tim efektif	60
Gambar 2.6 SK Tim Efektif	60
Gambar 2.7 Undangan Rapat dengan <i>Stakeholders</i>	63
Gambar 2.8 Dokumentasi Rapat dengan <i>Stakeholders</i>	63
Gambar 2.9 Daftar Hadir Rapat dengan <i>Stakeholders</i>	64
Gambar 2.10 Notula Rapat dengan <i>Stakeholders</i>	64
Gambar 2.11 Dokumentasi Identifikasi dan Pembuatan Fitur SiGAP.....	67

Gambar 2.12 Undangan Pembahasan dan Uji Coba SiGAP	67
Gambar 2.13 Notula Pembahasan dan Uji Coba SiGAP	67
Gambar 2.14 Daftar Hadir Pembahasan dan Uji Coba SiGAP	68
Gambar 2.15 Dokumentasi Pembahasan dan Uji Coba SiGAP	68
Gambar 2.16 Undangan Publikasi SiGAP	69
Gambar 2.17 Daftar Hadir Publikasi SiGAP	69
Gambar 2.18 Notula Publikasi SiGAP	70
Gambar 2.19 Dokumentasi Publikasi SiGAP	70
Gambar 2.20 Undangan Penyusunan Draf Peraturan Bupati.....	72
Gambar 2.21 Dokumentasi Penyusunan Draf Peraturan Bupati.....	72
Gambar 2.22 Daftar Hadir Penyusunan Draf Peraturan Bupati	73
Gambar 2.23 Draf Peraturan Bupati	73
Gambar 2.24 Undangan Penyusunan Draf Pedoman	75
Gambar 2.25 Dokumentasi Penyusunan Draf Pedoman	76
Gambar 2.26 Draf Pedoman	77
Gambar 2.27 Nota Dinas Laporan Hasil Monev.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Tangerang	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Sarana dan Prasarana Satpol PP Kabupaten Tangerang ...	15
Tabel 1.3 Analisis Isu dengan Metode ASTRID	17
Tabel 1.4 Pengukuran Inovasi	19
Tabel 1.5 Perbandingan Fitur Aplikasi Tanggap dengan whatsapp biasa.....	21
Tabel 1.6 Gambaran Pelayanan Aduan dan Estimasi Waktu Melalui Aplikasi Tanggap.....	22
Tabel 1.7 Perbandingan Kepustakaan	25
Tabel 1.8 Matrix SWOT	30
Tabel 1.9 Milestone Jangka Pendek.....	33
Tabel 1.10 Milestone Jangka Menengah	34
Tabel 1.11 Milestone Jangka Panjang.....	34
Tabel 1.12 Tabel Kelompok Stakeholders.....	37
Tabel 1.13 Identifikasi Jenis Stakeholder	38
Tabel 1.14 Analisa Klasifikasi Stakeholder	39
Tabel 1.15 Teknik Menggerakkan Stakeholders	41
Tabel 1.16 Formulir Peserta.....	51
Tabel 1.17 Formulir Mentor.....	52
Tabel 1.18 Rekap Nilai Peserta	53
Tabel 1.19 Rekap Nilai Mentor	53
Tabel 1.20 Rekap Nilai Gabungan	54
Tabel 1.21 Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta	55

DAFTAR LAMPIRAN

1. Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2022 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang.
2. Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang.
3. Undangan rapat tim efektif
4. Daftar hadir rapat tim efektif
5. Notula rapat tim efektif
6. SK Tim Efektif
7. Undangan Rapat dengan Stakeholders
8. Daftar Hadir Rapat dengan Stakeholders
9. Notula Rapat dengan Stakeholders
10. Undangan Pembahasan dan Uji Coba SiGAP
11. Notula Pembahasan dan Uji Coba SiGAP
12. Daftar Hadir Pembahasan dan Uji Coba SiGAP
13. Undangan Publikasi SiGAP
14. Daftar Hadir Publikasi SiGAP
15. Notula Publikasi SiGAP
16. Undangan Penyusunan Draf Peraturan Bupati
17. Daftar Hadir Penyusunan Draf Peraturan Bupati
18. Undangan Penyusunan Draf Pedoman
19. Laporan Hasil Monev

BAB I

RANCANGAN PROYEK PERUBAHAN

A. LATAR BELAKANG

1. Urgensi

a. Kondisi Umum

Kabupaten Tangerang merupakan dataran rendah dengan ketinggian



0-85 meter diatas permukaan laut, terletak pada 6°00'-6°20' Lintang Selatan dan antara 106°20'-106°43' Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Tangerang terletak di bagian Timur Provinsi Banten dengan batas bagian Utara yaitu Laut Jawa, bagian Selatan yaitu Kabupaten Bogor, bagian Barat yaitu Kabupaten Serang dan Lebak, bagian Timur yaitu Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang dan Kota Jakarta Barat.

Gambar 1.1 Peta Administrasi Wilayah Kabupaten Tangerang

No	Kecamatan	Luas Wilayah (KM2)	Persentase (%)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Balaraja	33,56	3,50	61.180	58.229	119.409
2	Cikupa	42,68	4,45	106.776	101.526	208.302
3	Cisauk	27,77	2,89	46.462	44.384	90.846
4	Cisoka	26,98	2,81	50.629	45.804	96.433
5	Curug	27,41	2,86	88.887	85.980	174.867
6	Gunung Kaler	29,63	3,09	25.901	25.201	51.102
7	Jambe	26,02	2,71	26.282	24.854	51.136
8	Jayanti	23,89	2,49	33.474	32.071	65.545
9	Kelapa Dua	24,38	2,54	84.759	84.581	169.340
10	Kemiri	32,70	3,41	24.573	23.488	48.061
11	Kosambi	29,76	3,10	59.207	56.053	115.260
12	Kresek	25,97	2,71	34.702	33.337	68.039
13	Kronjo	44,23	4,61	30.977	30.742	61.719
14	Legok	35,13	3,66	60.663	57.728	118.391
15	Mauk	51,42	5,36	43.779	41.794	85.573
16	Mekar Baru	23,82	2,48	21.013	20.316	41.329
17	Pagedangan	45,69	4,76	55.117	52.780	107.897
18	Paku Haji	51,87	5,41	61.464	57.586	119.050

No	Kecamatan	Luas Wilayah (KM2)	Persentase (%)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
19	Panongan	34,93	3,64	66.966	63.523	130.489
20	Pasar Kemis	25,92	2,70	139.344	134.315	273.659
21	Rajeg	53,70	5,60	98.282	92.664	190.946
22	Sepatan	17,32	1,80	60.269	56.421	116.690
23	Sepatan Timur	18,27	1,90	54.549	51.029	105.578
24	Sindang Jaya	37,15	3,87	46.214	44.956	91.170
25	Solear	29,01	3,02	49.316	46.205	95.521
26	Sukadiri	24,14	2,52	32.560	30.929	63.489
27	Sukamulya	26,94	2,81	35.260	34.015	69.275
28	Teluknaga	40,58	4,23	82.662	78.284	160.946
29	Tigaraksa	48,74	5,08	79.438	76.119	155.557
	TOTAL	959,61	100,00	1.660.705	1.584.914	3.245.619

Tabel 1.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Tangerang
Sumber: Hasil Sensus Penduduk BPS Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa luas wilayah Kabupaten Tangerang adalah berupa daratan seluas 959,61 kilometer persegi (km²) atau 95,961 hektare (ha), dan jumlah penduduk Kabupaten Tangerang yaitu 3.245.619 jiwa terdiri atas laki-laki 1.660.705 jiwa (51,16%) dan perempuan 1.584.914 jiwa (48,84%) yang tersebar di 29 kecamatan dan 246 desa dan 28 kelurahan. Berdasarkan data tersebut, bahwa Kabupaten Tangerang menempati urutan ke empat kategori kabupaten/kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia.

b. Visi, Misi dan Program Unggulan Kabupaten Tangerang 2018-2023

1) Visi Kabupaten Tangerang 2018-2023

“Mewujudkan masyarakat Kabupaten Tangerang yang religius, cerdas, sehat dan sejahtera”.

2) Misi Kabupaten Tangerang 2018-2023

a) Tangerang Religi

Meningkatkan penerapan nilai-nilai agama dalam kehidupan bermasyarakat menuju masyarakat yang religius.

b) Tangerang Tangguh

Meningkatkan akses, mutu dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang cerdas dan sehat.

c) Tangerang Mapan

Mengembangkan ekonomi daerah yang kompetitif dan inovatif.

d) Tangerang Tangkas

Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan dan akuntabel.

e) Tangerang Mantap

Meningkatkan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan dan pengelolaan lingkungan hidup berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah.

f) Tangerang Kreatif

Mengembangkan inovasi daerah dalam rangka meningkatkan kualitas daya saing daerah, masyarakat dan pelaku pembangunan lainnya.

3) Program Unggulan Kabupaten Tangerang 2018-2023

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Tangerang 2018-2023, terdapat 15 program unggulan, yaitu sebagai berikut.

a) Tangerang Religi

Dalam rangka meningkatkan nilai religius sebagai nilai kehidupan yang mencerminkan tumbuh kembangnya kehidupan beragama yang terdiri dari tiga unsur pokok yaitu *aqidah*, ibadah dan akhlak yang menjadi pedoman perilaku sesuai dengan aturan Tuhan untuk mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan.

b) SANITREN (Sanitasi Berbasis Pondok Pesantren)

Sasaran program Sanitasi Berbasis Pesantren (SANITREN) adalah Pondok Pesantren Salafi dan pengembangan Salafi yang fasilitas infrastruktur sanitasinya kurang layak. Berdasarkan hasil pendataan Kemenag dari keseluruhan pondok pesantren salafi dan pengembangan salafi yang terdaftar di Kabupaten Tangerang sepertiganya memiliki kondisi sanitasi memprihatinkan.

c) GSM (Gerakan Sekolah Menyenangkan)

Gerakan Sekolah Menyenangkan (GSM) merupakan gerakan sosial bersama guru untuk menciptakan budaya belajar yang kritis, kreatif, mandiri dan menyenangkan di sekolah. Langkah-langkah yang

dilakukan untuk menuju Gerakan Sekolah Menyenangkan adalah mengembangkan pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif dan menyenangkan, mewujudkan ekosistem sekolah yang ramah, aman dan nyaman, meningkatkan prestasi akademik maupun non akademik peserta didik, menjaga dan merawat sanitasi sekolah (Sansek) dan mensukseskan Kurangi Sampah Sekolah Kita (Kurasaki).

d) Gerakan Tangerang Sehat

Pemenuhan sarana dan prasarana puskesmas serta peningkatan puskesmas menjadi puskesmas rawat inap menjadi salah satu upaya dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Tangerang. Selain itu, untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan, Pemerintah Kabupaten Tangerang juga menargetkan beroperasinya RSUD di wilayah barat untuk menangani masyarakat Kabupaten Tangerang.

e) Masyarakat Bugar

Pembinaan dan pengembangan olahraga dilaksanakan serta diarahkan untuk memassalkan olahraga sebagai upaya pengembangan kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan, kebugaran, kegembiraan dan hubungan sosial.

f) Sayang Barudak

Pemerintah Daerah harus mempunyai system pembangunan berbasis hak anak melalui pengintegrasian komitmen dan sumber daya pemerintah, masyarakat dan dunia usaha, yang terencana secara menyeluruh dan berkelanjutan dalam kebijakan, program dan kegiatan untuk menjamin pemenuhan hak dan perlindungan anak.

g) Tangerang MANTAP (Tangerang Mandiri Tahan Pangan)

Program Tangerang Mandiri Tahan Pangan dicanangkan untuk mewujudkan ketahanan pangan melalui pengembangan subsistem ketersediaan distribusi dan konsumsi, dengan memanfaatkan sumber daya yang diwujudkan melalui peningkatan produktivitas pertanian, pemberdayaan sumber daya manusia pertanian dan pengembangan Kawasan agropolitan dengan focus pembangunan sentra hortikultura.

- h) GERBANG MAPAN (Gerakan Pembangunan Masyarakat Pantai)
Program GERBANG MAPAN atau Gerakan Pembangunan Masyarakat Pantai dimaksudkan untuk mempercepat pertumbuhan infrastruktur masyarakat pantai yang terdapat di wilayah utara Kabupaten Tangerang agar siap menyongsong pembangunan kawasan reklamasi pantai utara yang direncanakan sebagai pusat pertumbuhan ekonomi baru.
- i) KEMBANGKU (Pengembangan Bantuan Permodalan bagi Koperasi dan Usaha Mikro)
Pengembangan ekonomi mikro bagi masyarakat berpenghasilan rendah menjadi fokus dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui Program Pengembangan Bantuan Permodalan Koperasi dan Usaha Kecil Mikro (Kembang KUKM).
- j) OPTIMA (Optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan dan Manajemen Aset)
Dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui reformasi birokrasi secara bertahap dan berkelanjutan, maka dikembangkan *E-Government*.
- k) GEBRAK PAKUMIS PLUS (Gerakan Berantas Kawasan Padat, Kumuh dan Miskin)
Program GEBRAK PAKUMIS PLUS ini diselenggarakan untuk menangani permasalahan di kawasan permukiman kumuh seperti rumah tidak layak huni, prasarana sarana dan utilitas yang buruk dan kurang memadai yang berdampak pada rendahnya tingkat kesehatan lingkungan. Melalui program ini direncanakan setiap tahun dapat dituntaskan 20 kawasan permukiman penduduk.
- l) KIPPRAH (Kita Peduli Permasalahan Sampah)
Salah satu permasalahan lingkungan hidup adalah masalah persampahan. Upaya yang dilakukan mengatasi permasalahan ini adalah mengurangi volume sampah yang diangkut ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) dengan cara pengembangan TPST 3R dan pembentukan Bank Sampah.
- m) LESTARI (Pengelolaan dan Pemantauan Sumber Daya Air)

Kabupaten Tangerang memiliki beberapa wilayah banjir yang diakibatkan oleh luapan air sungai diantaranya yaitu disekitar daerah aliran sungai wilayah Sungai Cisadane, Sungai Cirarab, Sungai Cimanceri, dan Sungai Cidurian. Berdasarkan fakta tersebut pada beberapa tahun kedepan, Pemerintah Kabupaten Tangerang mencanangkan program penanggulangan banjir guna mengurangi titik banjir agar tidak merugikan masyarakat Kabupaten Tangerang yang berdomisili di wilayah banjir tersebut.

n) PEKAT LANTAS (Pengendalian Kemacetan Lalu Lintas)

Pertumbuhan dan pembangunan Kabupaten Tangerang yang dinamis membutuhkan penyediaan fasilitas yang layak, memadai, terjangkau dan adil, serta pelayanan kepada publik yang semakin baik dan handal. Salah satu prasarana yang sangat perlu dalam rangka menunjang aktifitas perekonomian masyarakat dan pertumbuhan kota adalah transportasi, karena sektor transportasi merupakan urat nadi distribusi barang dan mobilitas manusia.

o) PROAKTIF (Produk Inovatif dan Kreatif)

Kabupaten Tangerang yang berada dalam posisi strategis di wilayah Jabodetabekjur harus memiliki keunggulan dan daya saing dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Dibutuhkan kreatifitas dan inovasi dalam pengembangan usaha. Yang dimaksud kreatif adalah memiliki daya cipta atau memiliki kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru. Sedangkan inovatif adalah memperkenalkan atau mengembangkan hal-hal baru.

Berdasarkan visi, misi, dan program unggulan Kabupaten Tangerang di atas, bahwa Rancangan Proyek Perubahan ini telah sesuai dengan misi Kabupaten Tangerang 2018-2023 terutama misi ke empat, Tangerang Tangkas, yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan dan akuntabel. Selain itu, rancangan proyek perubahan ini juga telah sesuai dengan program unggulan Kabupaten Tangerang, terutama program unggulan kesepuluh, OPTIMA (Optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan dan Manajemen Aset), yaitu dalam upaya mewujudkan

tata pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui reformasi birokrasi secara bertahap dan berkelanjutan, maka dikembangkan *E-Government*.

c. Permasalahan Penanganan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang

1) Kedudukan *Project Leader*

Kedudukan *project leader* adalah sebagai Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

2) Kondisi Umum Satpol PP Kabupaten Tangerang

a) Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Perda Kabupaten Tangerang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang yang selanjutnya dijabarkan dalam Peraturan Bupati Tangerang Nomor 99 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang, Satpol PP Kabupaten Tangerang mempunyai tugas pokok membantu Bupati merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan urusan pemerintahan bidang penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Satpol PP Kabupaten Tangerang mempunyai fungsi sebagai berikut:

- (1) perumusan kebijakan teknis yang terkait dengan bidang penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat;
- (2) pelaksanaan kebijakan yang terkait dengan bidang penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat;

- (3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan yang terkait dengan bidang penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat;
- (4) pelaksanaan administrasi yang terkait dengan bidang penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat; dan
- (5) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

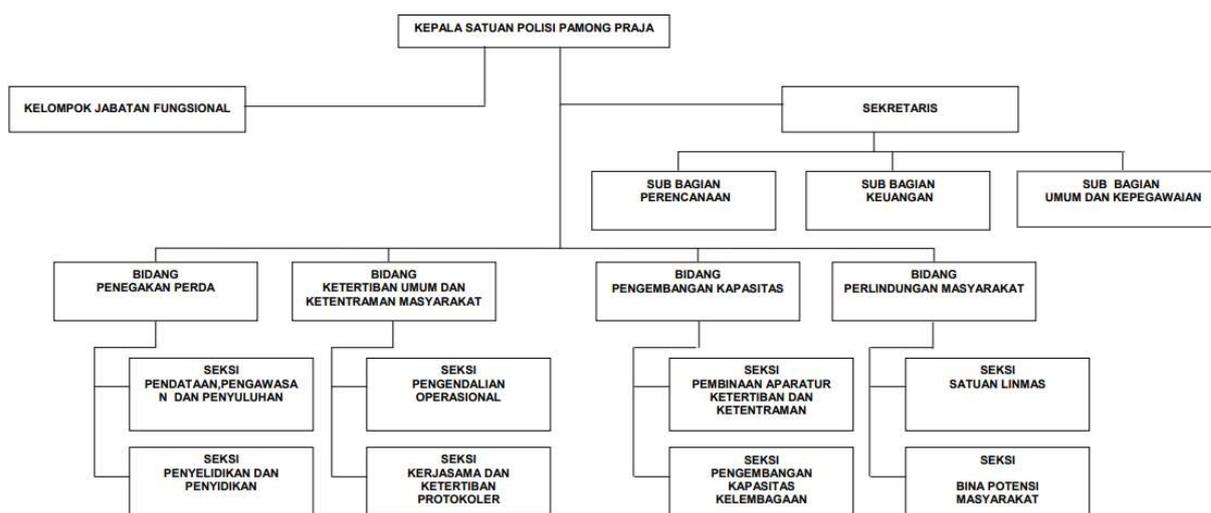
b) Struktur Organisasi

Satpol PP Kabupaten Tangerang dipimpin oleh seorang Kepala Satuan yang berstatus pegawai Eselon II.b, yang dibantu oleh seorang Sekretaris yang juga berperan sebagai Wakil Kepala Satuan dan membawahi sekretariat. Sekretariat tersebut dibagi menjadi tiga sub bagian (Subag), yaitu Subag Perencanaan, Subag Keuangan, dan Subag Umum dan Kepegawaian.

Selain itu, Kepala Satuan juga membawahi Kelompok Jabatan Fungsional, serta dibantu oleh empat Kepala Bidang yang masing-masing membawahi dua Kepala Seksi. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

- (1) Kepala
- (2) Sekretariat
 - Subag Perencanaan
 - Subag Keuangan
 - Subag Umum dan Kepegawaian
- (3) Bidang Penegakan Peraturan Daerah
 - Seksi Pendataan, Pengawasan dan Penyuluhan
 - Seksi Penyelidikan dan Penyidikan
- (4) Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat
 - Seksi Pengendalian Operasional
 - Seksi Kerjasama dan Ketertiban Protokoler

- (5) Bidang Pengembangan Kapasitas
 - Seksi Pembinaan Aparatur Ketertiban dan Ketentraman
 - Seksi Pengembangan Kapasitas Kelembagaan
- (6) Bidang Perlindungan Masyarakat
 - Seksi Satuan Linmas
 - Seksi Bina Potensi Masyarakat
- (7) Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Satpol PP

c) Sumber Daya Manusia (SDM)

Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya didukung oleh Sumber Daya Manusia sebanyak 280 orang, terdiri atas 73 orang PNS dan 207 orang Non PNS.

d) Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung tugas pokok dan fungsi tersebut, Satpol PP memiliki sarana dan prasarana sebagai berikut.

NO	JENIS	JML	KONDISI		JML IDEAL	STATUS
			BAIK	TIDAK BAIK		
1	KENDARAAN	50	49	1	67	Kurang
	Mini Bus (Penumpang 14 Orang Kebawah)	16	16	-	20	Kurang

NO	JENIS	JML	KONDISI		JML IDEAL	STATUS
			BAIK	TIDAK BAIK		
	Truck + Attachment	3	3	-	5	Kurang
	Pick Up	9	9	-	12	Kurang
	Sepeda Motor	22	21	1	30	Kurang
2	KOMPUTER (PC)	35	33	2	40	Kurang
3	LAPTOP	24	19	3	30	Kurang
4	PRINTER	35	25	10	40	Kurang

Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Sarana dan Prasarana Satpol PP Kabupaten Tangerang

3) Identifikasi dan Deskripsi Isu

Dalam rangka mengatasi permasalahan pokok terkait gangguan trantibum untuk mewujudkan kinerja misi Kabupaten Tangerang, terutama **misi ke empat**, yaitu **Tangerang Tangkas**, meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan dan akuntabel, serta **salah satu program unggulan** Kabupaten Tangerang 2018-2023, yaitu **OPTIMA (Optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan dan Manajemen Aset)**, dimana dalam upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui reformasi birokrasi secara bertahap dan berkelanjutan, maka dikembangkan *E-Government*.

a) Kondisi Saat Ini

(1) SDM yang Belum Memadai Secara Kuantitas dan Kualitas

Berdasarkan hasil Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (Anjab ABK) Satpol PP Kabupaten Tangerang, jumlah ideal SDM Satpol PP Kabupaten Tangerang yaitu **423 orang**. Namun, kondisi saat ini jumlah keseluruhan pegawai di lingkungan Satpol PP Kabupaten Tangerang hanya sebanyak **280 orang** yang terdiri atas 73 orang berstatus PNS dan 207 orang berstatus non-PNS. Hal ini menunjukkan bahwa Satpol PP Kabupaten Tangerang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah dengan jumlah pegawai terbesar di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tangerang. Besarnya jumlah pegawai tersebut tentunya harus diiringi dengan manajemen yang baik, pelayanan yang prima, serta koordinasi

internal dan eksternal baik antarbidang maupun dengan instansi/lembaga lain harus dapat dilaksanakan dengan baik dalam rangka mewujudkan *good governance*.

(2) Belum Optimalnya Penanganan Gangguan Trantibum Hasil Pengaduan Masyarakat

Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, tidak hanya berdasarkan hasil pengawasan, melainkan juga berdasarkan pengaduan dari masyarakat. Secara umum, masyarakat dapat memberikan aduan kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang melalui dua cara, yaitu memberikan aduan secara langsung dan memberikan aduan secara tidak langsung.

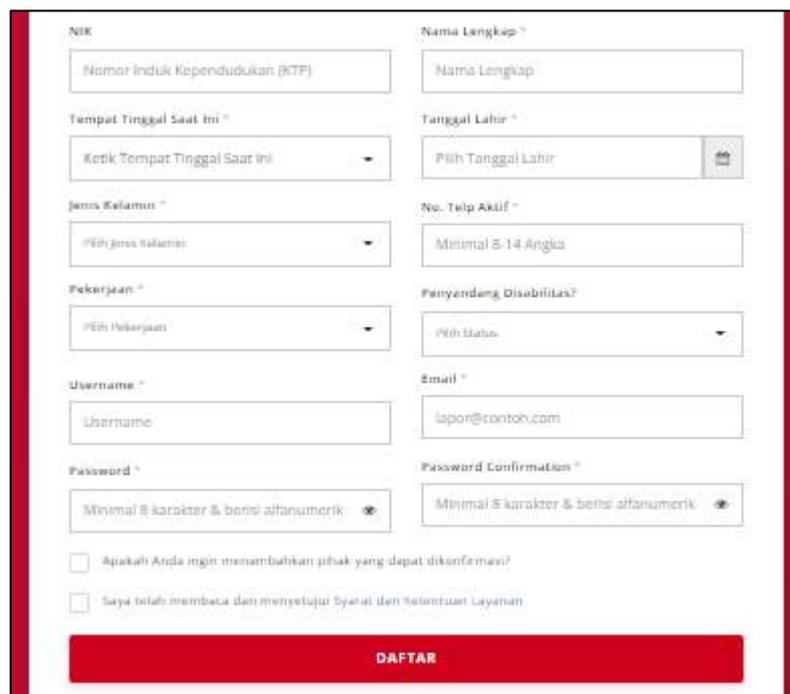
Masyarakat dapat memberikan aduan secara langsung dengan cara mendatangi kantor Satpol PP Kabupaten Tangerang yang beralamat di Kawasan Pemerintahan Kabupaten Tangerang, Jl. M. Atik Soeari Blok AN 33 No. 28, Tigaraksa, Tangerang, Banten. Selain itu, masyarakat dapat memberikan aduan secara tidak langsung, yaitu dengan cara memberikan aduan melalui surat, kanal SP4N-LAPOR, NPD 112, atau melalui media sosial Satpol PP Kabupaten Tangerang seperti *email, instagram, twitter, tiktok* dan *youtube*.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau dikenal dengan SP4N-LAPOR adalah aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional menggunakan aplikasi LAPOR! melalui *website* <https://lapor.go.id>. Sedangkan layanan telepon 112 merupakan Nomor Panggilan Darurat *call center* 112 (NPD 112) yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Melalui layanan-layanan tersebut, diharapkan Satpol PP Kabupaten Tangerang dapat menindaklanjuti aduan yang disampaikan oleh masyarakat secara cepat dan tepat. Namun, pada pelaksanaannya, Satpol PP Kabupaten Tangerang relatif kurang

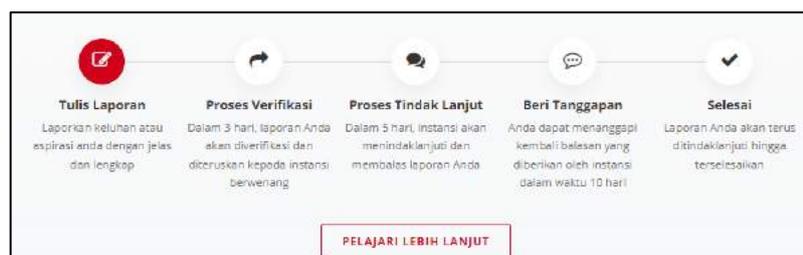
cepat dalam menangani aduan-aduan dari masyarakat terkait gangguan trantibum. Hal ini disebabkan karena:

- **Satpol PP Kabupaten Tangerang berada dalam posisi hanya sebagai penerima disposisi aduan** dari Diskominfo Kabupaten Tangerang, sehingga Satpol PP tidak dapat mengetahui atau menindaklanjuti aduan masyarakat apabila aduan tersebut belum didisposisikan kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang.
- **Kanal SP4N LAPOR kurang efektif, karena fitur dan tampilan website yang kurang sederhana.**



Gambar 1.3 Formulir Pendaftaran Akun sebelum membuat Aduan melalui kanal SP4N LAPOR, sumber: <https://www.lapor.go.id/>

- **Kanal SP4N LAPOR membutuhkan waktu lama untuk aduan sampai ke Satpol PP Kabupaten Tangerang**



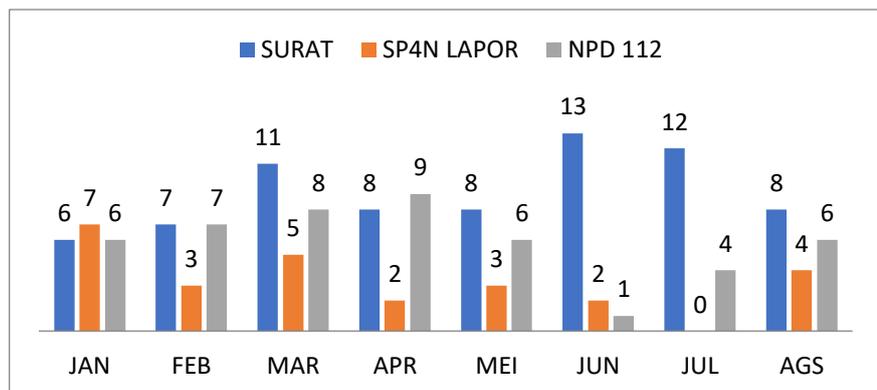
Gambar 1.4 Tahapan Proses dan Estimasi Waktu Penanganan Aduan, sumber: <https://www.lapor.go.id/>



Gambar 1.5 Contoh Aduan Melalui SP4N LAPOR

Berdasarkan gambar 3.4b tersebut, bahwa aduan dibuat pada 1 Juni 2022 Pukul 23.43 WIB, tetapi aduan diterima Satpol PP yaitu pada 6 Juni 2022 Pukul 14.05 WIB, artinya aduan tersebut **membutuhkan waktu sekitar 5 hari** untuk sampai bisa ditindaklanjuti oleh Satpol PP Kabupaten Tangerang.

- Masyarakat cenderung masih menggunakan media surat sebagai sarana menyampaikan aduan terhadap gangguan trantibum.



Gambar 1.6 Rekapitulasi Jumlah Aduan Masyarakat Tahun 2022

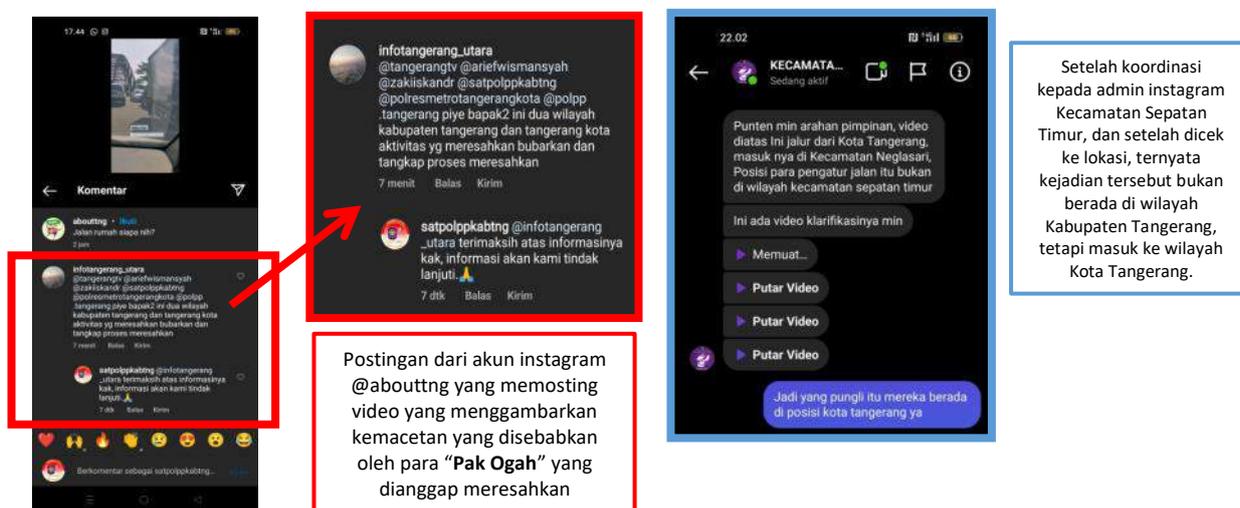
Berdasarkan grafik pada Gambar 3.5 dapat diketahui bahwa jumlah aduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang sampai bulan Agustus tahun 2022 berjumlah 146 dengan rincian yaitu **73 aduan melalui surat**, 26 aduan melalui SP4N LAPOR, dan 47 aduan melalui NPD 112. Sedangkan rata-rata aduan per bulan yaitu 18,3 (dibulatkan menjadi 19) aduan per bulan, baik melalui surat, kanal SP4N LAPOR dan NPD 112.

- Aduan yang disampaikan melalui media surat membutuhkan waktu 25 menit untuk disposisi surat.

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KASAT	SEKDIS	KABID	KASUBAG	STAF	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Memeriksa, menerima, mengagendakan surat						Surat, buku agenda, lembar disposisi	4 menit	nomor agenda	
2	Memeriksa, menerima, menelaah, memaraf dan memberi nota dinas						Surat, Lembar disposisi	2 menit	disposisi	
3	Menerima dan meneruskan surat						Surat, Lembar disposisi	2 menit	disposisi	
4	menerima, mempelajari isi surat dan memaraf diposisi surat untuk diteruskan						Surat, Lembar disposisi	2 menit	disposisi	
5	menerima, memaraf sekaligus memberikan perintah kepada bawahan untuk dapat dilaksanakan sesuai isi surat						Surat, Lembar disposisi	10 menit	disposisi	
6	menerima, mencatat disposisi, mengagendakan dan mendistribusikan surat						Surat	5 menit	Surat, tanda terima	

Gambar 1.7 SOP Penerimaan Surat Masuk

- Aduan yang disampaikan melalui media sosial, tidak dilengkapi dengan data yang valid



Gambar 1.8 Contoh Aduan Melalui Media Sosial

(3) Sarana dan Prasarana Belum Memadai

Kabupaten Tangerang yang memiliki wilayah sangat luas dan merupakan salah satu kabupaten yang memiliki penduduk terbanyak di Indonesia, termasuk ke dalam kategori kabupaten padat penduduk yang terdiri atas kawasan pemukiman, pariwisata, dan kawasan industri, memiliki potensi permasalahan pada bidang trantibum, terutama potensi konflik sosial. Agar trantibum dapat

terselenggara dengan baik, maka harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, namun kondisi saat ini hal tersebut masih menjadi problematika tersendiri bagi Satpol PP Kabupaten Tangerang.

Sarana dan prasarana Satpol PP Kabupaten Tangerang dapat diuraikan pada tabel berikut ini.

NO	JENIS	JUMLAH	KONDISI		JUMLAH IDEAL	STATUS
			BAIK	TIDAK BAIK		
1	KENDARAAN	50	49	1	67	Kurang
	Mini Bus (Penumpang 14 Orang Kebawah)	16	16	-	20	Kurang
	Truck + Attachment	3	3	-	5	Kurang
	Pick Up	9	9	-	12	Kurang
	Sepeda Motor	22	21	1	30	Kurang
2	KOMPUTER (PC)	35	33	2	40	Kurang
3	LAPTOP	24	19	3	30	Kurang
4	PRINTER	35	25	10	40	Kurang

Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Sarana dan Prasarana Satpol PP Kabupaten Tangerang

b) Dampak

- (1) SDM Satpol PP yang belum memadai secara kuantitas dan kualitas berdampak pada kurang optimalnya kinerja Satpol PP dalam melakukan penanganan trantibum.
- (2) Belum optimalnya penerimaan aduan masyarakat berdampak pada rendahnya penanganan trantibum di masyarakat.
- (3) Sarana dan prasarana belum memadai berdampak pada lambatnya penanganan trantibum.

c) Kondisi yang Diharapkan

- (1) Dengan memadainya SDM Satpol PP secara kuantitas, diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja Satpol PP dalam melakukan penanganan trantibum.
- (2) Penerimaan aduan masyarakat dapat lebih optimal dengan adanya sinergitas antara masyarakat dengan Satpol PP Kabupaten Tangerang.

- (3) Dapat tercukupinya sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan penanganan trantibum.
- (4) Terselenggaranya trantibum di masyarakat dengan baik, mulai dari mudah dan cepatnya masyarakat dalam menyampaikan aduan, respon Satpol PP yang tanggap, serta aduan yang tuntas ditindaklanjuti.

4) Analisis Isu Strategis

Dari ketiga isu yang mempengaruhi kinerja Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam penyelenggaraan trantibum, untuk mewujudkan misi pembangunan daerah dimaksud, maka perlu ditentukan isu yang strategis yang harus segera ditangani sesuai kewenangan *project leader*.

Untuk mendapatkan isu strategis, maka dilakukan analisis dengan model ASTRID (Aktual, Spesifik, Transformasi, Relevan, Inovatif, dan Dapat dilakukan) yang menggunakan kriteria:

- **Aktual**, yaitu isu yang benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan;
- **Spesifik**, yaitu isu yang menyangkut hajat hidup orang banyak;
- **Transformasi**, yaitu isu yang memiliki dimensi masalah yang kompleks, sehingga perlu segera dicarikan solusinya;
- **Relevan**, yaitu isu yang masuk akal dan realistis;
- **Inovatif**, yaitu bersifat kebaruan bagi unit organisasi atau inisiatif pemecahan masalahnya (inovasi);
- **Dapat dilakukan**, yaitu dapat diselesaikan sesuai masa pelatihan.

Hasil penapisan isu dapat dilihat pada tabel 3 Analisis isu dengan metode ASTRID, sebagai berikut.

NO	ISU	KRITERIA						JML	PERINGKAT
		A	S	T	R	I	D		
		15%	10%	10%	15%	20%	30%		
1	SDM Satpol PP yang belum memadai secara kuantitas dan kualitas	13	8	8	13	16	26	84	II
2	Belum optimalnya penanganan gangguan	14	9	9	13	19	28	92	I

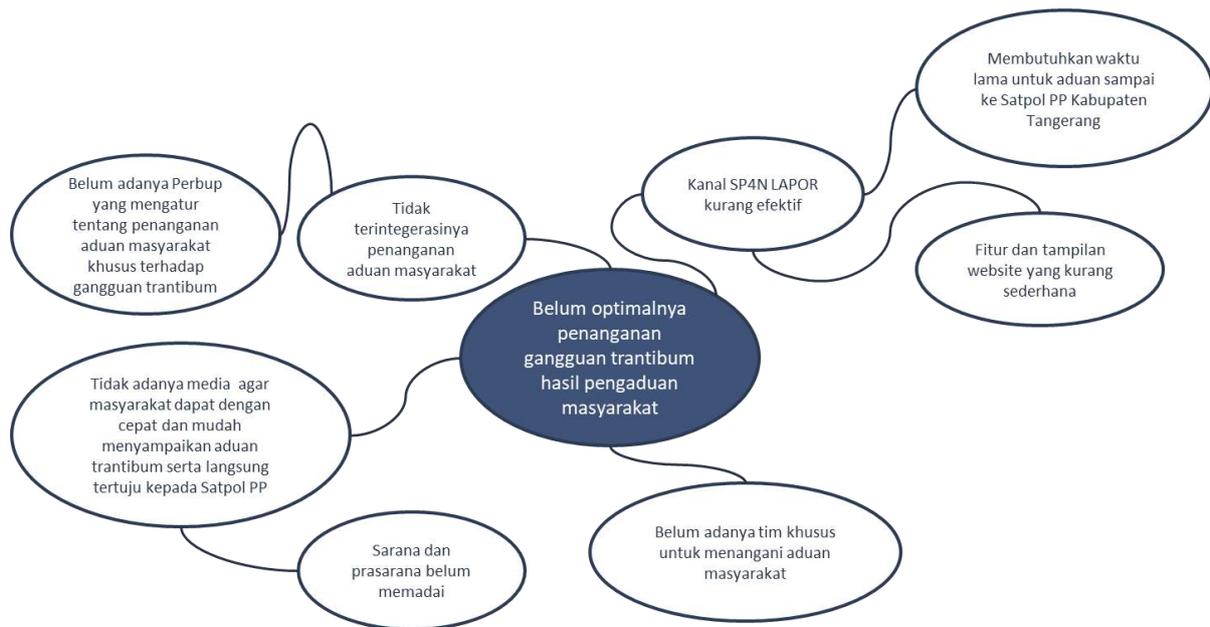
NO	ISU	KRITERIA						JML	PERINGKAT
		A	S	T	R	I	D		
		15%	10%	10%	15%	20%	30%		
	hasil pengaduan masyarakat								
3	Sarana dan prasarana belum memadai	13	7	7	12	15	24	78	III

Tabel 1.3 Analisis Isu dengan Metode ASTRID – Skoring Berdasarkan Hasil Diskusi

Berdasarkan hasil identifikasi dan tapis isu menggunakan ASTRID, diperoleh isu strategis yang perlu segera ditangani yaitu **“Belum optimalnya penanganan gangguan hasil pengaduan masyarakat”**.

5) Identifikasi Penyebab Isu Strategis

Setelah diperolehnya isu strategis, selanjutnya dilakukan identifikasi terhadap penyebab isu strategis tersebut. Teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan metode *Causal Map* atau peta sebab akibat, adalah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan penyebab masalah dan digambarkan dalam peta sebab-akibat. Adapun hasil identifikasi masalah dan penyebab masalah dari isu strategis tersebut yaitu sebagai berikut.



Gambar 1.9 Identifikasi Penyebab Isu Strategis dengan Metode Causal Map

Berdasarkan hasil identifikasi menggunakan metode *causal map* sebagaimana tergambar dalam Gambar 3.8, dapat disimpulkan bahwa

penyebab dari masalah belum optimalnya penanganan gangguan trantibum hasil pengaduan masyarakat, yaitu sebagai berikut.

- a) Tidak terintegrasinya penanganan aduan masyarakat, disebabkan karena belum adanya Perbup yang mengatur tentang penanganan aduan masyarakat khusus terhadap gangguan trantibum;
- b) Tidak adanya media agar masyarakat dapat dengan cepat dan mudah menyampaikan aduan trantibum serta langsung tertuju kepada Satpol PP, disebabkan oleh sarana dan prasarana yang belum memadai;
- c) Belum adanya tim khusus untuk menangani aduan masyarakat, disebabkan karena SDM Satpol PP yang belum memadai secara kuantitas dan kualitas; dan
- d) Kanal aduan melalui SP4N LAPOR kurang efektif, disebabkan oleh fitur dan tampilan website yang kurang sederhana dan kanal SP4N LAPOR membutuhkan waktu lama untuk aduan sampai ke Satpol PP Kabupaten Tangerang.

Dengan diketahuinya penyebab-penyebab dari masalah terjadi belum belum optimalnya penanganan gangguan trantibum hasil pengaduan masyarakat tersebut, maka isu dapat lebih efektif terpecahkan, sehingga dapat dihindari dampak-dampak berupa:

- a) Tidak terintegrasinya penanganan aduan masyarakat;
- b) Masyarakat kesulitan untuk membuat aduan terhadap gangguan trantibum kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang;
- c) Lambatnya penanganan aduan dari masyarakat terhadap gangguan trantibum; dan
- d) Tingginya citra negatif Satpol PP Kabupaten Tangerang.

6) Inovasi

Untuk mengatasi isu strategis tersebut maka gagasan Proyek Perubahan ini adalah **“Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang”**.

Inovasi atau terobosan tersebut apabila diukur, maka dapat diuraikan pada tabel 4 sebagai berikut.

No	Kriteria	Inovasi/Terobosan
1	Kebaruan (<i>Novelty</i>) dalam sebuah perubahan	Judul Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang belum ditemukan dalam perumusan proyek perubahan dari lembaga manapun
2	Dampak positif dan manfaat	Akan berdampak positif dan bermanfaat bagi efektifitas dan efesiensi dalam percepatan penanganan gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang
3	Solusi terhadap permasalahan pokok	Solusi dari tidak terintegrasinya penanganan aduan masyarakat dan kurang optimalnya kinerja Satpol PP dalam penanganan gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang
4	Berkesinambungan dan dapat direplikasikan	Akan dibuat Perbup yang dapat direplikasikan di berbagai daerah
5	Memiliki kompatibilitas	Proyek perubahan ini dapat direalisasikan karena sudah sesuai dengan tugas, fungsi, kewenangan <i>project leader</i> dan realitas yang dihadapi di lapangan

Tabel 1.4 Pengukuran Inovasi

7) Deskripsi SiGAP

Aplikasi Tanggap (SiGAP) merupakan aplikasi pendukung atau aplikasi tambahan yang dapat menjadi opsi bagi masyarakat yang akan membuat aduan kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang selain kanal aduan melalui lapor.go.id dan Nomor Panggilan Darurat (NPD) 112. Aplikasi Tanggap adalah sebuah aplikasi berbasis *whatsapp* untuk menerima aduan masyarakat terhadap gangguan trantibum kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang secara mudah dan cepat.

SiGAP Satpol PP Kabupaten Tangerang dapat berjalan dan bekerja secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari terus menerus, dapat menjawab pesan masuk secara otomatis, kemudian menyimpan informasi yang disampaikan oleh pelapor ke dalam *database* berbasis *excel*. Selain itu, masyarakat yang membuat aduan melalui Aplikasi Tanggap Satpol PP

Kabupaten Tangerang, akan mendapatkan bukti pengaduan dalam bentuk *file PDF* yang memiliki *barcode* yang dikirimkan secara otomatis oleh Aplikasi Tanggap Satpol PP Kabupaten Tangerang.

Aduan masyarakat tersebut kemudian akan secara otomatis *forward* kepada nomor-nomor *whatsapp* pimpinan yang telah ditentukan, sehingga pimpinan akan langsung mengetahui secara *real time* jika terdapat aduan dari masyarakat, kemudian pimpinan dapat langsung melakukan tindak lanjut terhadap aduan tersebut. Adapun alasan kenapa harus Aplikasi Tanggap, yaitu sebagai berikut.

- a) **Merakyat**, hampir semua orang menggunakan aplikasi WhatsApp.
 - Berdasarkan laporan *Business of Apps*, ada **2 MILIAR orang yang menggunakan Whatsapp** hingga 14 April 2022.
<https://dataindonesia.id/digital/detail/whatsapp-jadi-aplikasi-pesan-dengan-pengguna-terbanyak-di-dunia>
 - Jumlah pengguna *whatsapp* di **Indonesia** sebanyak **68,8 JUTA** orang per 5 Januari 2022.
<https://kedu.pikiran-rakyat.com/tekno/pr-2384438619/statistik-10-negara-dengan-jumlah-pengguna-whatsapp-paling-banyak-2022-sampling-jangkauan-dan-demografinya?page=2>
- b) **Mudah, bisa diakses oleh siapa saja.**
- c) **Efisien**, masyarakat tidak harus menginstall aplikasi tambahan, sehingga tidak membebani banyak memori handphone.
- d) **Hemat**, tidak membebankan kuota internet masyarakat.
- e) **Fitur-fitur dapat dikembangkan** dan disesuaikan dengan kebutuhan.
- f) **Dapat online 7 x 24 jam**, aplikasi dapat berjalan secara nonstop selama 7 hari dalam 24 jam;
- g) **Aman**. Keamanan *database* terjamin, karena *database* tersimpan di komputer internal, bukan di pihak ketiga atau *cloud*.

Adapun perbedaan fitur antara Aplikasi Tanggap dengan *whatsapp* biasa dapat dilihat pada table berikut.

No	Fitur	Aplikasi Tanggap	Aplikasi Whatsapp Biasa
1	Online 24 jam	✓	✓
2	Chat biasa	✓	✓

No	Fitur	Aplikasi Tanggap	Aplikasi Whatsapp Biasa
3	<i>Share location</i>	✓	✓
4	Mengirim audio/visual/dokumen	✓	✓
5	<i>Chat Autorespon</i> /membalas otomatis pesan masuk	✓	✗
6	Terintegrasikan dengan <i>database</i> berbasis <i>excel</i>	✓	✗
7	Dapat mengirimkan bukti aduan secara otomatis dalam bentuk <i>file PDF</i> dan ber- <i>barcode</i>	✓	✗
8	Dapat menyimpan titik koordinat (<i>longitude</i> dan <i>latitude</i>) lokasi aduan masyarakat ke dalam <i>database</i>	✓	✗
9	Dapat mengukur jarak antara Kantor Satpol PP dengan lokasi aduan masyarakat	✓	✗

Tabel 1.5 Perbandingan Fitur Aplikasi Tanggap dengan *whatsapp* biasa

Bedasarkan Tabel 3.5 tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun SiGAP merupakan aplikasi yang berbasis *whatsapp*, tetapi SiGAP memiliki beberapa fitur yang tidak bisa dilakukan oleh aplikasi *whatsapp* biasa, diantaranya *chat autorespon*/membalas otomatis pesan masuk, terintegrasikan dengan *database* berbasis *excel*, dapat mengirimkan bukti aduan secara otomatis dalam bentuk *file PDF* dan ber-*barcode*, dapat menyimpan titik koordinat (*longitude* dan *latitude*) lokasi aduan masyarakat ke dalam *database*, dan SiGAP dapat mengukur jarak antara Kantor Satpol PP dengan lokasi aduan masyarakat.

Selain keunggulan di atas, SiGAP juga memiliki keunggulan dalam hal kecepatan respon terhadap aduan yang disampaikan masyarakat. Kecepatan tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut ini.

NO	URAIAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Pelapor membuat aduan melalui Aplikasi Tanggap. Pelapor menginformasikan identitas pelapor, deskripsi aduan, serta lokasi kejadian.	2 menit	Aduan tersampaikan kepada Satpol PP	Pelapor menerima bukti aduan secara otomatis dalam bentuk <i>file PDF</i>

NO	URAIAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
2	Admin menerima aduan masyarakat	10 detik	Tersedianya kejelasan informasi tentang aduan masyarakat	
3	Aplikasi Tanggap meneruskan aduan kepada pimpinan secara otomatis	5 detik	Aduan masyarakat tersampaikan kepada pimpinan secara otomatis dan <i>real time</i>	
4	Satpol PP menyiapkan anggota dan Apel sebelum menuju lokasi aduan	10 menit	Anggota mengerti tindakan yang akan dilakukan di lapangan	
5	Perjalanan menuju lokasi, penindakan, dan perjalanan kembali ke markas komando	<i>Menyesuaikan</i>	Aduan masyarakat dapat ditangani dengan baik	
6	Membuat laporan, meneruskan, publikasi dan dokumentasi hasil tindak lanjut	15 menit	Laporan hasil tindak lanjut aduan. Laporan diteruskan kepada pimpinan, pelapor, dan terpublikasi pada media sosial Satpol PP	

Tabel 1.6 Gambaran Pelayanan Aduan dan Estimasi Waktu Melalui Aplikasi Tanggap

Berdasarkan Tabel 3.6 tersebut, dapat disimpulkan bahwa SiGAP hanya membutuhkan waktu 2 menit 15 detik, mulai dari masyarakat menyampaikan aduan melalui SiGAP sampai dengan pimpinan mengetahui bahwa ada aduan dari masyarakat terhadap gangguan trantibum, sehingga pimpinan dapat langsung mengambil keputusan terhadap aduan masyarakat tersebut. Hal ini jauh lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan kanal aduan lainnya yang relatif membutuhkan waktu lebih lama.

2. Penelitian Kepustakaan

Untuk menjamin keaslian/originalitas dan menghindari terjadinya duplikasi proyek perubahan, maka telah dilakukan penelitian kepustakaan di beberapa sumber pustaka, khususnya terhadap proyek-proyek perubahan yang telah dibuat sebelumnya. Adapun beberapa proyek perubahan yang telah dibuat sebelumnya dan memiliki relevansi yaitu:

- a. Proyek Perubahan disusun oleh N. Lienda Ratnanudianny, S.H.,M.Hum. dengan judul **Strategi Satpol PP dalam Meningkatkan Peran Serta**

Masyarakat sebagai Upaya Cegah Dini Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Umum. (PKN Tk. II)

- b. Proyek Perubahan disusun oleh Drs. Andi Lukman, M.Si., **dengan judul Strategi Peningkatan Pelayanan Publik LLDIKTI Wilayah IX. (PKN Tk. II)**
- c. Proyek Perubahan disusun oleh Dedy Wahyudi, S.Kom. **dengan judul Tanggap Layanan Pengaduan Gangguan Trantibum Melalui Aplikasi POLPP SIAGE (Sigap Aduan Warge) - Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Belitung Timur. (PKA)**
- d. Proyek Perubahan disusun oleh Suhartono, S.Kom., **dengan judul Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Dengan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi. (PKP)**
- e. Proyek Perubahan disusun oleh Cuhaedi Supriadi, S.E., **dengan judul Optimalisasi Pelayanan Pelaporan dan Pengaduan Masyarakat melalui RUANG GARDU TAMAN (Ruang Pengaduan Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat). (Diklat Pim IV)**

Setelah mencermati dan mendalami serta menelaah kelima karya Proyek Perubahan di atas, yang disusun sebelum RPP ini, terdapat perbedaan yang sangat mendasar baik dari segi judul maupun substansinya dengan perbandingan sebagai berikut:

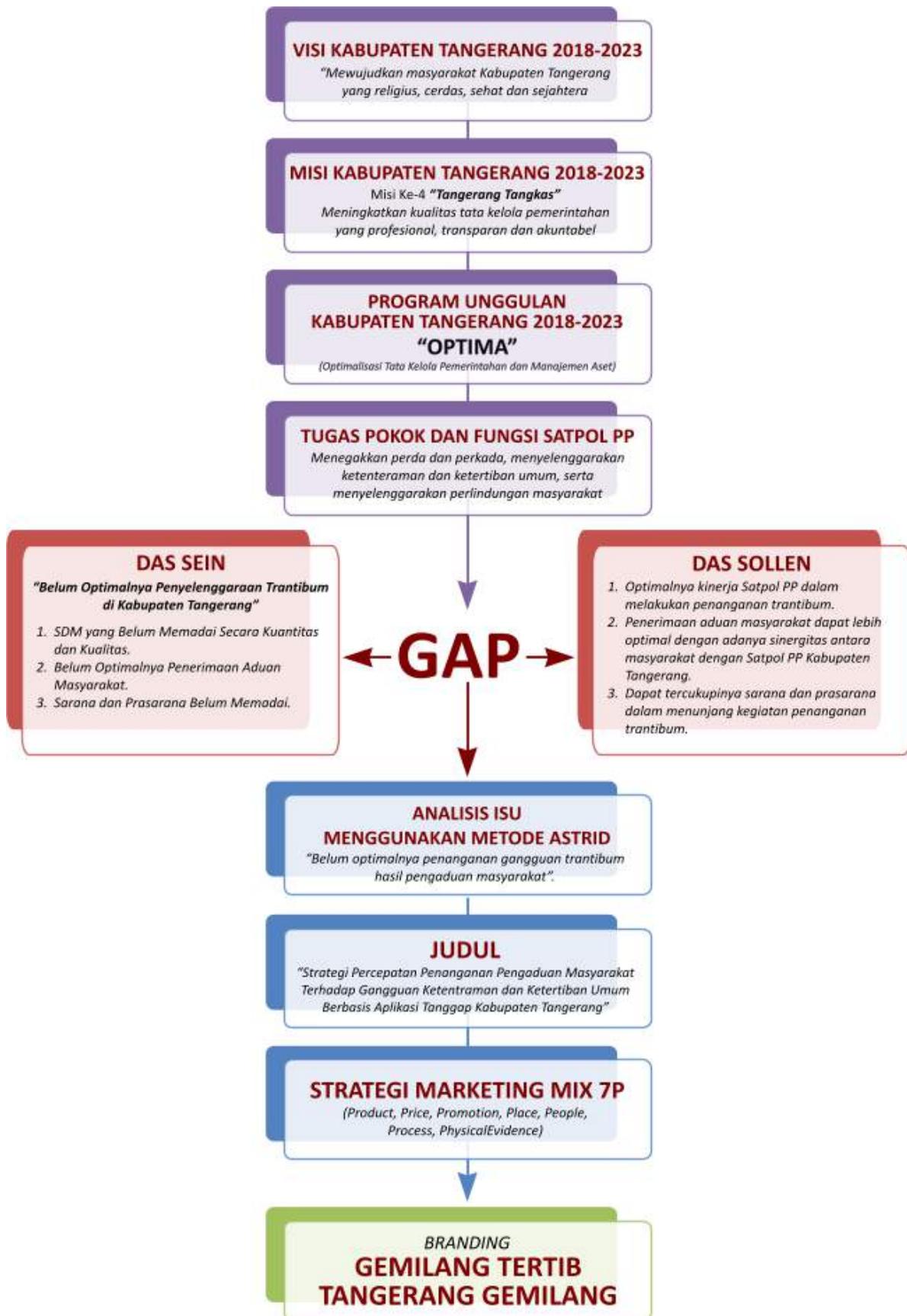
No	Judul	Pokok Bahasan	Nama	Penyelenggara	Tahun
1	Strategi Satpol PP dalam meningkatkan Peran Serta Masyarakat sebagai Upaya Cegah Dini Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Umum	Langkah strategis keterpaduan dalam upaya penyelenggaraan ketentraman, ketertiban dan keamanan di wilayah Kota Depok dengan mengoptimalkan peran masyarakat	N. Lienda Ratnanudianny, S.H.,M.Hum.	Lembaga Administrasi Negara RI	2020
2	Strategi Peningkatan Pelayanan	Penguatan Standar Pelayanan, dan pemanfaatan teknologi dan	Drs. Andi Lukman, M.Si.	Lembaga Administrasi Negara RI	2020

No	Judul	Pokok Bahasan	Nama	Penyelenggara	Tahun
	Publik LLDIKTI Wilayah IX	informasi sebagai inovasi dalam pelayanan serta pengembangan SDM terkait kompetensi dan intergritasnya.			
3	Tanggap Layanan Pengaduan Gangguan Trantibum Melalui Aplikasi POLPP SIAGE (Sigap Aduan Warge) - Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Belitung Timur	Aplikasi SIAGE (Sigap Aduan Warge)	Dedy Wahyudi, S.Kom	Lembaga Administrasi Negara RI	2021
4	Peningkatan Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Dengan Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas) Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi	Aplikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (APel PeMas)	Suhartono, S.Kom	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	2021
5	Optimalisasi Pelayanan Pelaporan dan Pengaduan Masyarakat melalui RUANG GARDU TAMAN (Ruang Pengaduan Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat)	RUANG GARDU TAMAN (Ruang Pengaduan Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat)	Cuhaedi Supriadi, S.E.,	Lembaga Administrasi Negara RI	2019

No	Judul	Pokok Bahasan	Nama	Penyelenggara	Tahun
6	Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang	Percepatan Penanganan Gangguan Ketentraman dan Ketertiban Umum	Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.	Lembaga Administrasi Negara RI	2022

Tabel 1.7 Perbandingan Kepustakaan

3. Alur Pikir



Gambar 1.10 Alur Pikir

B. TUJUAN DAN MANFAAT PROYEK PERUBAHAN

1. Tujuan

Tujuan rancangan proyek perubahan ini dikategorikan berdasarkan tiga periode waktu, yaitu jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Agar tujuan rancangan proyek perubahan ini berjalan berkesinambungan dan menjadi inisiatif bagi kegiatan perubahan selanjutnya, tujuan rancangan proyek perubahan ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Tujuan jangka pendek, yaitu tersusunnya draf pedoman Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang dan draf Perbup tentang Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang.
- b. Tujuan jangka menengah, yaitu tersusunnya pedoman Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang dan Perbup tentang Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang.
- c. Tujuan jangka panjang, yaitu dilaksanakannya pedoman Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang dan Perbup tentang Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang.

2. Manfaat

- a. Bagi *Project Leader*
 - 1) Meningkatnya kemampuan kepemimpinan dan manajerial terutama dalam mengarahkan, memonitor dan mengevaluasi tim pelaksana proyek perubahan.
 - 2) Terbangunnya kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai *stakeholder*, serta pengembangan strategi.
- b. Bagi Organisasi
 - 1) Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam memberikan aduan terhadap gangguan trantibum.
 - 2) Terlaksananya tugas pokok dan fungsi organisasi dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. *Stakeholder*

- 1) Terwujudnya salah satu urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara yaitu ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomo 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

C. OUTPUT (KELUARAN) DAN OUTCOME (HASIL)

Output atau keluaran dari proyek perubahan ini yaitu tersusunnya draf pedoman penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang dan draf Perbup tentang penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang sebagai jawaban atas penyelesaian isu tentang percepatan penanganan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah Kabupaten Tangerang hasil aduan masyarakat. Sedangkan *outcome* atau hasil dari proyek perubahan ini yaitu pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dapat meningkat dan menjadi lebih baik.

D. TAHAPAN PERUBAHAN RENCANA STRATEGIS

1. Analisa Lingkungan Strategis dengan SWOT

Dalam penyusunan strategi suatu organisasi harus didasarkan pada suatu metode analisis. Dalam perkembangannya terdapat berbagai jenis metode analisis yang dapat dipergunakan dalam perencanaan strategis, salah satunya adalah instrumen analisis SWOT.

analisis SWOT adalah singkatan yang berasal dari empat elemen dalam metode analisis ini, yakni *Strength* yang berarti kekuatan, *Weakness* yang berarti kelemahan, *Opportunities* yang berarti kesempatan, dan *Threats* yang berarti ancaman. Dengan demikian, analisis SWOT dapat kita artikan sebagai sebuah teknik perencanaan strategi maupun penyelesaian masalah yang dapat kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya untuk keperluan bisnis tertentu atau suatu proyek. Metode ini menekankan pada peningkatan peran faktor internal maupun faktor eksternal guna menyusun strategi perencanaan ide dan penyelesaian masalah secara efektif.

a. Strength (Kekuatan)

- 1) Adanya struktur organisasi dan tata kerja yang jelas
- 2) Visi misi yang berkesinambungan dengan visi misi pemerintah daerah
- 3) Anggaran yang cukup memadai

b. Weaknesses (Kelemahan)

- 1) Jumlah personil yang belum memadai baik secara kualitas, maupun kuantitas.
- 2) Sarana dan prasarana yang belum memadai

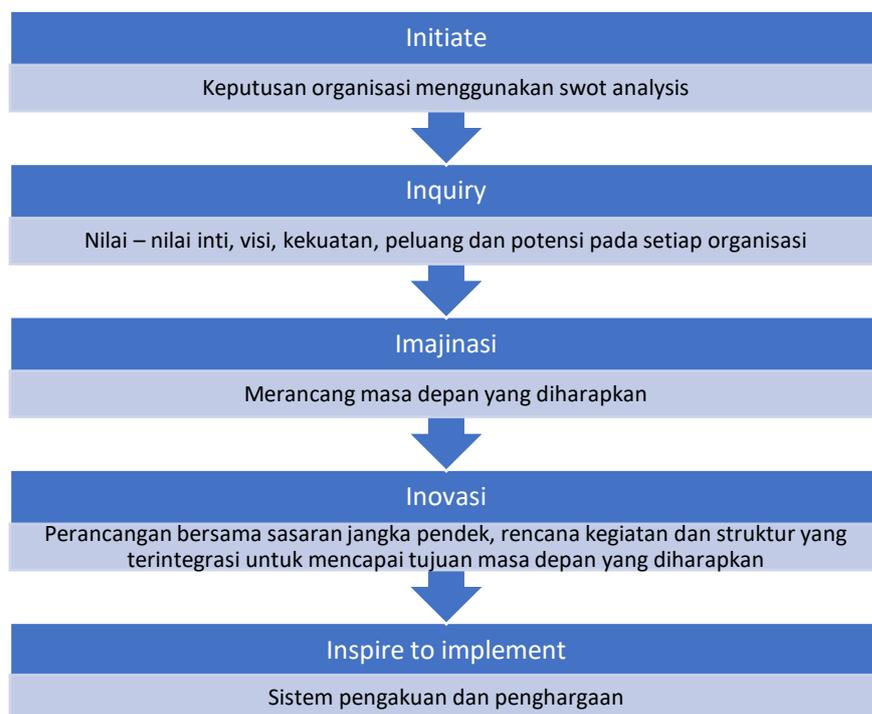
c. Opportunities (Peluang)

- 1) Adanya dukungan dari *stakeholder*
- 2) Adanya komunikasi kerja yang harmonis antara pentahelix
- 3) Masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan gawai, terutama aplikasi *Whatsapp*
- 4) Adanya peran serta masyarakat dalam memberikan Informasi dan aduan terhadap gangguan trantibum

d. Threats (Ancaman)

- 1) Wilayah Kabupaten Tangerang yang cukup luas, terdiri atas 29 kecamatan dan 274 desa/kelurahan.
- 2) Masyarakat masih enggan dalam membuat/melaporkan aduan.
- 3) *Image* masyarakat terhadap Satpol PP yang dikenal sebagai tukang gusur serta bersikap arogan dan kaku.

Dalam menganalisa permasalahan dengan penggunaan metode SWOT mempunyai beberapa tahapan yang harus dilaksanakan, hal tersebut tergambar dalam skema berikut ini.



Gambar 4.1 Tahapan Analisis SWOT

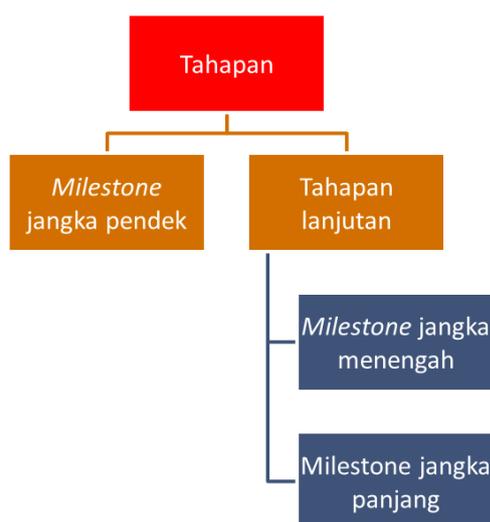
Analisis SWOT bagi perencanaan strategis dimulai dengan *initiate* (keputusan untuk memilih SWOT) kemudian dilanjutkan dengan *inquiry* dan menggunakan pertanyaan positif guna mempelajari visi, kekuatan dan peluang potensial setiap anggota organisasi. Kemudian dilanjutkan dengan imajinasi dalam merancang masa depan yang diharapkan. Selanjutnya ialah penentuan inovasi yang akan diambil dalam penentuan sasaran jangka pendek, rencana taktikal dan fungsional, program, sistem, dan struktur yang terintegrasi untuk mencapai tujuan masa depan yang diharapkan. *Inspire To Implement* adalah Sistem pengakuan dan penghargaan kepada pegawai guna mencapai hasil terbaik dan terukur.

Faktor Internal Faktor Eksternal	Strenght <ul style="list-style-type: none"> - Adanya struktur organisasi dan tata kerja yang jelas - Visi misi yang berkesinambungan dengan visi misi pemerintah daerah - Anggaran yang cukup memadai 	Weakness <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah personil yang belum memadai baik secara kualitas, maupun kuantitas. - Sarana dan prasarana yang belum memadai
Oportunities <ul style="list-style-type: none"> - Adanya dukungan dari stakeholder - Adanya komunikasi kerja yang harmonis antara pentahelix - Masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan gawai, terutama aplikasi Whatsapp - Adanya peran serta masyarakat dalam memberikan Informasi dan aduan terhadap gangguan trantibum 	Strategi SO <ul style="list-style-type: none"> - Memanfaatkan program dan kegiatan yang ada untuk penguatan koordinasi pemangku kepentingan (stakeholder) dengan membentuk center data, informasi, deteksi dan reaksi cepat pencegahan gangguan trantibum - Mengoptimalkan program dan giat yang ada untuk menggerakkan dalam berkontribusi dalam kegiatan percepatan penanganan gangguan trantibum 	Strategi WO <ul style="list-style-type: none"> - Adanya komunikasi kerja yang harmonis antar pentahelix dapat membantu satpol pp dalam mengatasi gangguan trantibum dengan berkoordinasi dan meminta bantuan personil apabila dibutuhkan. - Mensosialisasikan kepada masyarakat tatacara pembuatan laporan melalui SiGAP untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana dalam kegiatan percepatan penanganan gangguan trantibum
Threats <ul style="list-style-type: none"> - Wilayah Kabupaten Tangerang yang cukup luas, terdiri atas 29 kecamatan dan 274 desa/kelurahan. - Masyarakat masih enggan dalam membuat/melaporkan aduan. - Image masyarakat terhadap Satpol PP yang dikenal sebagai tukang gusur serta bersikap arogan dan kaku. 	Strategi ST <ul style="list-style-type: none"> - Mengoptimalkan anggaran dan seluruh jajaran satpol pp guna mempercepat penanganan gangguan trantibum - Mengerahkan tim humas dalam upaya mensosialisasikan aplikasi tanggap guna meningkatkan inisiatif masyarakat dalam membuat laporan. - Menggerakkan tim humas dalam upaya peningkatan citra di masyarakat dengan mempublikasikan tiap kegiatan yang dilakukan oleh Satpol PP. 	Strategi WT <ul style="list-style-type: none"> - Melalui pelaporan lewat aplikasi Sigap dapat mengatasi masalah jarak dan kebutuhan personil untuk berpatroli guna mempercepat penanganan gangguan trantibum. - Membentuk image satpol PP yang baik lewat tindakan yang humanis dan dapat dilihat melalui sosial media milik satpol pp

Tabel 4.1 Matrix SWOT

2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan (*Milestone*)

Tahapan rencana kegiatan merupakan jadwal rencana kegiatan yang akan dilakukan dalam upaya mewujudkan proyek perubahan strategi penyelenggaraan trantibum melalui Aplikasi Tanggap Satpol PP Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang. Tahapan pelaksanaan kegiatan (*milestone*) rancangan proyek perubahan ini dibagi menjadi dua tahap utama yaitu *milestone* jangka pendek dan tahapan lanjutan, yaitu *milestone* jangka menengah dan jangka panjang.



Gambar 4.2 Diagram Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

a. *Milestone* Jangka Pendek

Tujuan tahapan jangka pendek adalah untuk menghasilkan *output* (keluaran), yaitu tersusunnya draf pedoman Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang dan draf Perbup tentang Penanganan Aduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang. Tahapan jangka pendek diuraikan pada tabel berikut ini:

No	Tahapan Dan Kegiatan	Waktu Kegiatan	Hasil Kegiatan/ Output	<i>Evidence</i>
1	Membangun Tim Proyek Perubahan			
	a. Koordinasi dengan Mentor b. Pembentukan tim	Minggu ke 3 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Values/nilai-nilai Tim yang disepakati dan diterapkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Undangan • Daftar Hadir

No	Tahapan Dan Kegiatan	Waktu Kegiatan	Hasil Kegiatan/ Output	Evidence
	c. Membangun <i>values</i> /nilai-nilai Tim d. Distribusi tugas anggota e. Penerbitan SK Tim Efektif		<ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi tugas anggota tim • SK Tim Efektif • Notulen 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto/Video Kegiatan
2	Rapat Koordinasi dengan <i>stakeholders</i> dalam Membangun Komitmen Proyek Perubahan			
	a. Identifikasi kebutuhan rakoor b. Pelaksanaan rakoor	Minggu ke 4 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar identifikasi kebutuhan rakoor • Notulen 	<ul style="list-style-type: none"> • Undangan • Daftar hadir rapat; • Foto/Video Kegiatan;
3	Pengembangan Aplikasi Tanggap (SiGAP)			
	a. Idenifikasi kebutuhan fitur SiGAP b. Pembuatan fitur SiGAP c. Pengumpulan sampel data Uji Coba SiGAP d. Pembahasan dan uji coba SiGAP e. Finalisasi SiGAP f. Publikasi SiGAP	Minggu ke 4 s.d Minggu ke 1 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar kebutuhan fitur SiGAP • Notulen • Aplikasi Tanggap (SiGAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Undangan • Daftar Hadir • Foto/Video Kegiatan
4	Penyusunan Draf Perbup Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang			
	a. Mengidentifikasi materi Peraturan Bupati b. Menyusun draf Perbup	Minggu ke 2 s.d Minggu ke 3 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil Identifikasi • Draf Perbup • Notulensi Kegiatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Undangan • Daftar Hadir • Foto/Video Kegiatan
5	Penyusunan Draf Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum Di Kabupaten Tangerang			
	a. Mengidentifikasi materi Pedoman Penanganan	Minggu ke 4 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil Identifikasi • Draf pedoman 	<ul style="list-style-type: none"> • Undangan • Daftar Hadir

No	Tahapan Dan Kegiatan	Waktu Kegiatan	Hasil Kegiatan/ Output	Evidence
	Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum b. Menyusun draf Pedoman		<ul style="list-style-type: none"> • Notulensi Kegiatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto/Video Kegiatan
6	Monitoring dan Evaluasi Kegiatan			
	a. Monitoring dan Evaluasi b. Penyusunan laporan	Minggu Ke 3 Oktober s.d Minggu 1 Desember 2022	Laporan hasil monev	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Hasil Monev

Tabel 4.2 Milestone Jangka Pendek

b. Tahapan Lanjutan

1) Milestone Jangka Menengah

No	Tahapan Dan Kegiatan	Waktu Kegiatan	Hasil Kegiatan/ Output
1	Terbitnya pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum	Januari s.d Februari 2023	Draf usulan pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum
2	Terbitnya Peraturan Bupati tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang	Maret s.d April 2023	Draf usulan Perbup tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum
3	Koordinasi dengan <i>Stakeholders</i> terkait penanganan gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang	Mei 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Undangan • Daftar hadir rapat; • Notulen kegiatan; • Foto/Video Kegiatan.

No	Tahapan Dan Kegiatan	Waktu Kegiatan	Hasil Kegiatan/ Output
5	Monitoring dan Evaluasi kegiatan	Juni 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Hasil Monev • Foto/Video Kegiatan • Notulen kegiatan

Tabel 4.3 Milestone Jangka Menengah

2) Milestone Jangka Panjang

No	Tahapan Dan Kegiatan	Waktu Kegiatan	Hasil Kegiatan/ Output
1	Dilaksanakannya pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum	Juli 2023 s.d Desember 2023	pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum
2	Dilaksanakannya peraturan Bupati tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang	Januari s.d Desember 2024	Perbup tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum
3	Sosialisasi Perbup dan Pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang	Januari s.d Mei 2024	Dokumentasi Kegiatan.
4	Monitoring dan Evaluasi kegiatan	Juni 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Hasil Monev • Foto/Video Kegiatan • Notulen kegiatan

Tabel 4.4 Milestone Jangka Panjang

E. RENCANA STRATEGI *MARKETING*

1. Identifikasi *Stakeholder*

Identifikasi 5 kelompok *stakeholder Pentahelix* didasarkan pada lima jenis pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, masyarakat, akademisi, pelaku usaha, dan media. Model ini sangat berguna untuk mengoptimalkan penyelesaian permasalahan, dimana setiap *stakeholder* mewakili berbagai kepentingan. Melalui kerjasama sinergis diharapkan untuk mewujudkan sebuah inovasi yang didukung oleh berbagai sumber daya yang berinteraksi secara sinergis.



Gambar 5.1 Diagram Pentahelix

No	Kelompok <i>Stakeholder</i>	Peran
1	Pemerintah	
	Internal Satpol PP	
	a. Kepala Satuan	<i>Project Leader</i>
	3) Sekretaris	Memberikan masukan agar Proyek Perubahan ini dapat diwujudkan dengan baik.
	4) Para Kepala Bidang	Memberikan masukan dan data sesuai tufoksi agar Proyek Perubahan ini dapat diwujudkan dengan baik.
	5) Para Kepala Seksi	Memberikan masukan dan data sesuai tufoksi agar Proyek Perubahan ini dapat diwujudkan dengan baik.
	6) Para Kasubag	Memberikan masukan sesuai tufoksi agar Proyek Perubahan ini dapat diwujudkan dengan baik.
	7) Tim Kerja Efektif	Melakukan penyiapan bahan rumusan kebijakan pencapaian target, memberikan

No	Kelompok <i>Stakeholder</i>	Peran
		layanan administratif pada proses proyek perubahan dan mengawal pelaksanaan proyek perubahan.
	Eksternal Satpol PP	
	a. Bupati	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan inspirasi keteladanan kepemimpinan 2) Memberikan masukan perwujudan pelaksanaan proyek perubahan 3) Membantu perwujudan Peraturan Bupati
	b. Wakil Bupati	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan inspirasi keteladanan kepemimpinan 2) Memberikan masukan atas pelaksanaan proyek perubahan
	c. Sekretaris Daerah	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan inspirasi keteladanan kepemimpinan 2) Memberikan masukan atas pelaksanaan proyek perubahan
	d. Asisten Daerah I	<ol style="list-style-type: none"> 1) Selaku mentor, membimbing, mengarahkan dan memberikan persetujuan pelaksanaan proyek perubahan 2) Membantu kelancaran seluruh tahapan proyek perubahan
	e. Ketua DPRD	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan inspirasi keteladanan kepemimpinan 2) Memberikan masukan atas pelaksanaan proyek perubahan
	f. TNI	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
	g. Polri	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
	h. Kejaksaan	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
	i. Para Kepala OPD	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
2	Swasta	

No	Kelompok <i>Stakeholder</i>	Peran
	Para pelaku usaha	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan dan terkait dengan penyelenggaraan trantibum
3	Masyarakat	
	a. Para Ketua Ormas	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
	b. Para Ketua LSM	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
	c. Para Ketua Komunitas	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
4	Akademisi	
	a. Para Kepala Sekolah	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
	b. Para Rektor	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan
5	Media	
	Pimpinan Media	Mendukung perwujudan pelaksanaan proyek perubahan

Tabel 5.1 Tabel Kelompok *Stakeholders*

2. Jenis *Stakeholder*

Identifikasi jenis *stakeholder* diperlukan dalam rangka memetakan dukungan terhadap keberhasilan proyek perubahan. Dalam pemetaan *stakeholder*, dapat dibedakan menjadi empat kelompok, yaitu *Stakeholder* utama, *Stakeholder* Internal, *Stakeholder* Eksternal Pemerintah dan *Stakeholder* Eksternal NonPemerintah. Adapun hasil identifikasi jenis *stakeholder* yaitu sebagai berikut.

Utama	Internal	Eksternal (Pemerintah)	Eksternal (NonPemerintah)
1. Bupati 2. Wakil Bupati 3. Sekretaris Daerah 4. Asisten Daerah I	Satpol PP a. Kepala Satuan b. Sekretaris c. Para Kepala Bidang d. Para Kepala Seksi e. Para Kasubag f. Tim Kerja Efektif	1. Ketua DPRD 2. TNI 3. Polri 4. Kejaksaan 5. Para Kepala OPD	1. Para pelaku usaha 2. Para Ketua Ormas 3. Para Ketua LSM 4. Para Ketua Komunitas 5. Para Kepala Sekolah 6. Para Rektor

Utama	Internal	Eksternal (Pemerintah)	Eksternal (NonPemerintah)
			7. Pimpinan Media
Jumlah: 4	Jumlah: 1	Jumlah: 5	Jumlah: 7
Total: 17			

Tabel 5.2 Identifikasi Jenis *Stakeholder*

3. Analisa *Stakeholder*

Selanjutnya setelah dilakukan pemetaan serta analisis pengaruh dan kepentingan *stakeholder*. Klasifikasi *stakeholder* ini didasarkan pada dua hal, yaitu tingkat pengaruh (*influence*) dan kepentingan (*interest*) terhadap proyek perubahan yang akan dilakukan, dibagi dalam kategori :

- a. Positif (+) : *stakeholder* memberikan dukungan
- b. Negatif (-) : *stakeholder* tidak memberi dukungan atau menentang
- c. Netral (+/-) : *stakeholder* netral, tidak memberikan dukungan dan tidak menentang

Berdasarkan tingkat pengaruh dan kepentingan terhadap proyek perubahan tersebut, maka selanjutnya akan diketahui kelompok *stakeholder* berdasarkan besarnya pengaruh dan kepentingan terhadap proyek perubahan, dikategorikan dalam kelompok:

- a. *Promoters (Key Players)*, yaitu *stakeholder* yang sangat dibutuhkan dan yang memiliki kepentingan tinggi terhadap upaya dan kekuatan untuk membantu keberhasilan proyek perubahan, atau kategori kepentingan tinggi, pengaruh tinggi.
- b. *Defenders (Keep Informed)*, yaitu *stakeholder* yang perlu dalam Proyek Perubahan dan yang memiliki kepentingan dan dapat memberikan informasi mengenai perkembangan Proyek Perubahan, serta menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi upaya keberhasilan proyek perubahan ini, atau kategori memiliki kepentingan, pengaruh rendah.
- c. *Latents (Keep Satisfied)*, yaitu *stakeholder* yang tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam upaya perubahan ini, tetapi memiliki kekuatan

besar untuk mempengaruhi upaya perubahan ini, atau kategori kepentingan rendah, pengaruh tinggi.

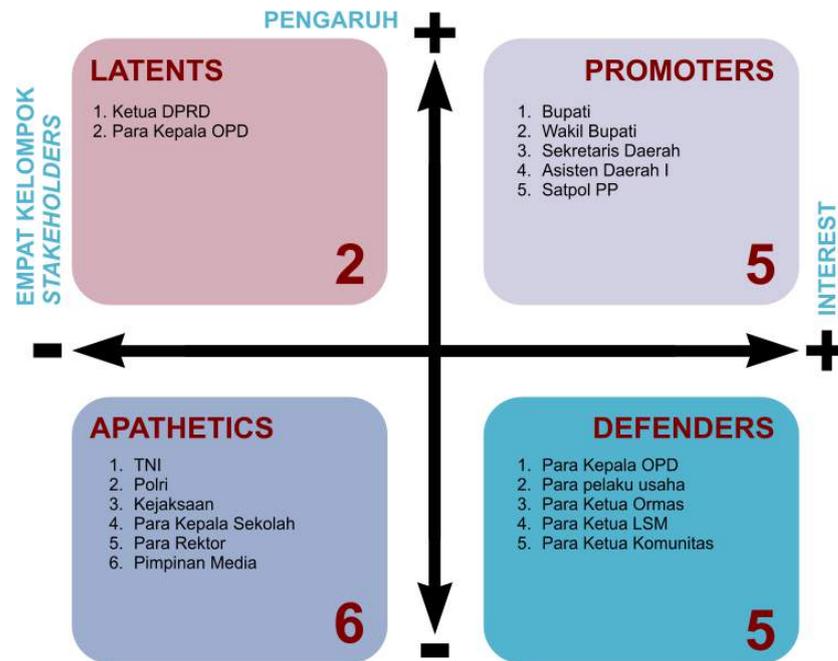
- d. *Apathetics (Minimal Effort)*, yaitu stakeholder yang kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan terhadap proyek perubahan ini, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya proyek perubahan ini, atau kategori kepentingan rendah, pengaruh rendah.

Berdasarkan kategori tersebut maka klasifikasi *stakeholder* berdasarkan tingkat pengaruh dan kepentingan terhadap proyek perubahan ini sebagaimana tabel berikut.

No	Stakeholders	Pengaruh	Kepentingan	Kategori
1	Bupati	+	+	<i>Promoter</i>
2	Wakil Bupati	+	+	<i>Promoter</i>
3	Sekretaris Daerah	+	+	<i>Promoter</i>
4	Asisten Daerah I	+	+	<i>Promoter</i>
5	Satpol PP	+	+	<i>Promoter</i>
6	Ketua DPRD	+	-	<i>Latent</i>
7	Para Kepala OPD	+	-	<i>Latent</i>
8	Para pelaku usaha	-	+	<i>Defender</i>
9	Para Ketua Ormas	-	+	<i>Defender</i>
10	Para Ketua LSM	-	+	<i>Defender</i>
11	Para Ketua Komunitas	-	+	<i>Defender</i>
12	TNI	-	-	<i>Apathetic</i>
13	Polri	-	-	<i>Apathetic</i>
14	Kejaksaan	-	-	<i>Apathetic</i>
15	Para Kepala Sekolah	-	-	<i>Apathetic</i>
16	Para Rektor	-	-	<i>Apathetic</i>
17	Pimpinan Media	-	-	<i>Apathetic</i>

Tabel 5.3 Analisa Klasifikasi *Stakeholder*

Hasil identifikasi atau penggolongan *stakeholders* dilakukan untuk mengetahui penempatan posisi *stakeholders*, baik internal dan eksternal sehingga dapat mudah menganalisa dan memahami seberapa besar pengaruh *stakeholders* dalam proyek perubahan ini. Analisis *stakeholders* dilakukan dengan menggunakan matriks/kuadran kelompok *stakeholders* berdasarkan tingkat pengaruh (*Influence*) dan kepentingannya (*Interest*) yaitu sebagai berikut:



Gambar 5.2 Pemetaan Stakeholders Proyek Perubahan

4. Strategi Komunikasi/Mobilisasi Stakeholder

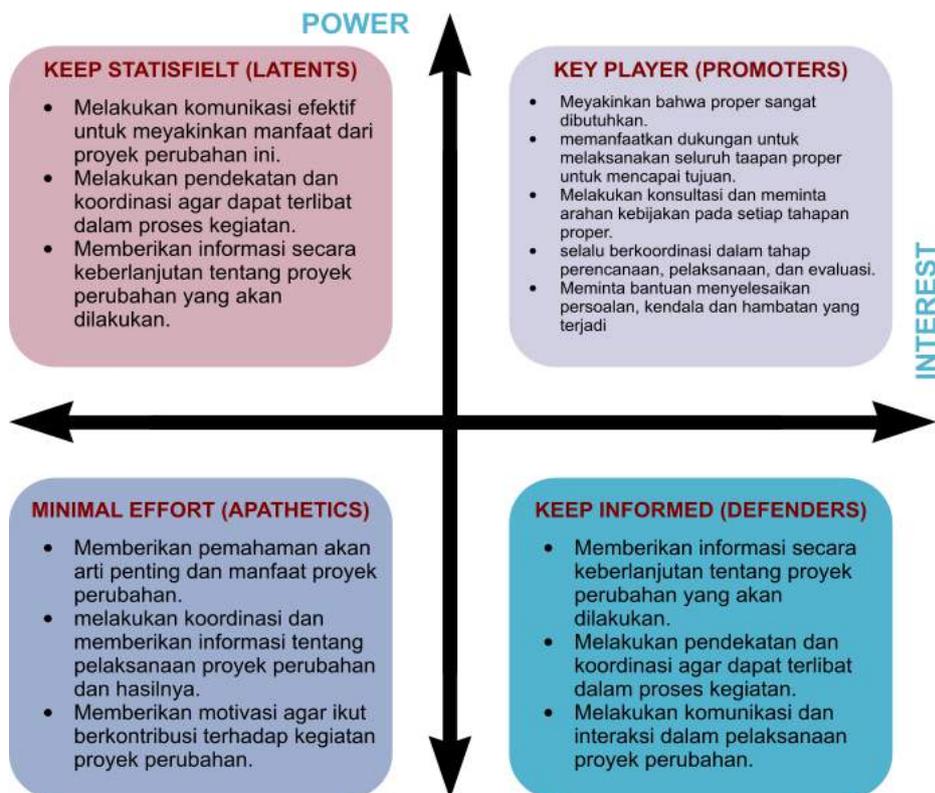
Untuk mendukung pelaksanaan proyek perubahan, perlu adanya upaya menggerakkan stakeholder di masing-masing kuadran melalui Teknik sebagai berikut:

No	Kuadran	Upaya yang Dilakukan
1	<i>Promoters</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Meyakinkan bahwa proyek perubahan memang sangat dibutuhkan b. Memanfaatkan dukungan untuk melaksanakan seluruh tahapan proyek perubahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. c. Melakukan konsultasi dan meminta arahan kebijakan pada setiap tahapan proyek perubahan d. Selalu berkoordinasi dalam tahap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan e. Meminta bantuan dalam menyelesaikan persoalan, kendala dan hambatan yang terjadi
2	<i>Latens</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan komunikasi efektif untuk meyakinkan manfaat dari proyek perubahan ini b. Melakukan pendekatan dan koordinasi agar dapat terlibat dalam proses kegiatan

No	Kuadran	Upaya yang Dilakukan
		c. Memberikan informasi secara keberlanjutan tentang proyek perubahan yang akan dilakukan
3	<i>Defenders</i>	a. Memberikan informasi secara kontinyu tentang proyek perubahan yang akan di lakukan b. Melakukan pendekatan dan koordinasi agar dapat terlibat dalam proses kegiatan c. Melakukan komunikasi dan interaksi dalam pelaksanaan proyek perubahan
4	<i>Apathetics</i>	a. Memberikan pemahaman akan arti penting dan manfaat proyek perubahan b. Melakukan koordinasi dan memberikan informasi tentang pelaksanaan proyek perubahan dan hasilnya c. Memberikan motivasi agar ikut berkontribusi terhadap kegiatan proyek perubahan

Tabel 5.4 Teknik Menggerakkan Stakeholders

Teknik komunikasi untuk mobilisasi stakeholder dapat dijelaskan dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 5.3 Teknik Komunikasi dengan Stakeholders

5. Strategi Marketing Proyek Perubahan

Strategi *marketing* terhadap hasil proyek perubahan dilakukan dengan memperhatikan elemen dalam pemasaran sektor publik, yaitu **7P** (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence*).



Gambar 5.4 Diagram Strategi Marketing Mix 7P

a. *Product*

Produk yang akan dihasilkan dari Proyek Perubahan yaitu:

- 1) Draf Pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum.
- 2) Draf Perbup tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum.

b. *Price*

- 1) APBD
- 2) Sumber sah lainnya

c. *Promotion*

Aktivitas sosialisasi dilakukan melalui media-media sosial Satpol PP Kabupaten Tangerang dan Media Partner.

d. *Place*

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang

e. *People*

Melibatkan Pentahelix, yang terdiri atas pemerintah, masyarakat, akademisi, pelaku usaha dan media.

f. *Process*

Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam mewujudkan percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum berbasis SiGAP Kabupaten Tangerang, dilaksanakan secara terintegrasi yang dilakukan dengan tahapan-tahapan yang terukur dan jelas.

g. *Physical Evidence*

Agar dapat melaksanakan percepatan penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang, maka akan diterbitkan pedoman dan Perbup tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum.

Dengan strategi marketing Mix 7P, maka pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan jadwal yang disusun, seluruh tahapan kegiatan *milestone* terlaksana dengan baik.

F. IDENTIFIKASI POTENSI KENDALA DAN SOLUSINYA

1. Identifikasi Kendala dan Masalah

Potensi kendala yang akan dihadapi dalam perwujudan proyek perubahan ini yaitu:

- a. Keterbatasan jumlah pegawai yang terlibat dalam tim efektif.
- b. Keterbatasan Kemampuan SDM
- c. Keterbatasan Anggaran

2. Resiko yang harus Diantisipasi

- a. Keterbatasan jumlah pegawai yang terlibat dalam tim efektif.

Jumlah pegawai yang terlibat di dalam tim efektif sangat terbatas mengingat padatnya tugas-tugas rutin yang harus diselesaikan. Pelaksanaan proyek perubahan tentu tidak boleh mengganggu pelaksanaan tugas – tugas rutin yang dikerjakan setiap hari. Apabila jumlah pegawai yang terlibat dalam pekerjaan proyek perubahan tidak dibatasi akan berpengaruh pada kinerja organisasi.

b. Keterbatasan Kemampuan SDM

Tema yang diangkat dalam proyek perubahan ini memiliki permasalahan yang kompleks. Namun demikian kondisi SDM belum diikuti dengan kualitas yang memadai.

c. Keterbatasan Anggaran

Untuk melaksanakan proyek perubahan ini seharusnya membutuhkan anggaran yang cukup besar, mengingat kegiatannya melibatkan banyak *stakeholder*.

3. Mengatasi Kendala

- a. Mengefektifkan kerja tim yang terbatas dengan mengoptimalkan kerja tim efektif di sela – sela tugas rutin dan diluar jam kantor.
- b. Meningkatkan koordinasi dan sinergitas antar pemangku kepentingan internal tanpa batasan ruang dan waktu dengan mengoptimalkan fungsi teknologi informasi.
- c. Kolaborasi dengan kegiatan yang sudah ada di Satpol PP. Kegiatan-kegiatan yang relevan disinergikan dengan pekerjaan proyek perubahan sehingga tidak harus didukung anggaran tersendiri.

G. FAKTOR KUNCI KEBERHASILAN PROYEK PERUBAHAN

1. Ukuran Keberhasilan

Ukuran keberhasilan dalam pelaksanaan proyek perubahan ini meliputi:

- a. Adanya komitmen bersama untuk melaksanakan perubahan;
- b. Efektifitas dan efisiensi anggaran;
- c. Tercapainya ketepatan waktu dan substansi setiap tahapan kegiatan sesuai dengan target yang ditetapkan; dan
- d. Terbangunnya komitmen dan partisipasi aktif dari para *stakeholder* dalam mewujudkan percepatan penanganan trantibum di Kabupaten Tangerang.

2. Faktor Kunci Keberhasilan

Faktor-faktor yang dianggap menjadi kunci bagi keberhasilan pencapaian tujuan proyek perubahan secara tepat waktu dan tepat sasaran, yaitu:

- a. Peran kepemimpinan kewirausahaan dan kepemimpinan digital yang mendukung pelaksanaan kegiatan dari awal sampai akhir.

- b. Komitmen tinggi, arahan, dan dukungan penuh dari Mentor dan *Coach*.
- c. Soliditas Tim Efektif, kerjasama mencapai tujuan dan sasaran disertai komitmen kuat untuk mewujudkan proyek perubahan.
- d. Adanya dukungan dari Mentor dan Internal Satpol PP Kabupaten Tangerang.
- e. Adanya dukungan dari *stakeholder* eksternal Satpol PP Kabupaten Tangerang.
- f. Koordinasi intensif dengan *stakeholder*.

H. TATA KELOLA PROYEK PERUBAHAN

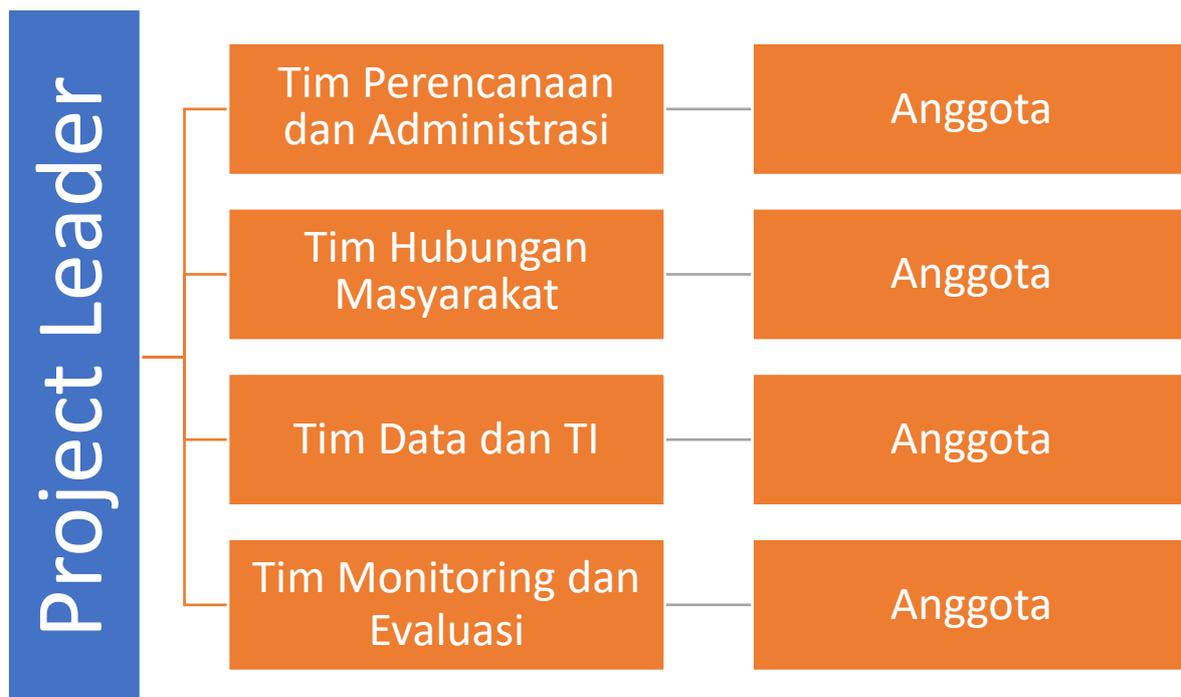
1. Pembentukan Tim Kerja

Proyek Perubahan merupakan suatu strategi yang bertujuan untuk melakukan perubahan dan perbaikan terhadap kinerja organisasi agar organisasi menjadi lebih adaptif dan *agile* (lincah) dalam menghadapi setiap perubahan. Pelaksanaan proyek perubahan tidak terlepas dari tata kelola, sebab tata kelola yang baik berdampak pada hasil perubahan yang baik, begitu pula sebaliknya, tata kelola yang kurang baik menyebabkan kegagalan dalam membuat perubahan.

Tata Kelola merupakan rangkaian proses yang mempengaruhi, mengarahkan, mengelola, dan mengontrol suatu proyek perubahan pada organisasi. Pihak-pihak yang terlibat dalam tata kelola proyek perubahan ini adalah *Mentor*, *Coach*, *Project Leader* dan Tim Efektif. Tata kelola proyek perubahan merupakan hal sangat penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan sekaligus memberikan jaminan kelancaran terlaksananya proyek perubahan. Tata kelola proyek perubahan berisi unsur-unsur yang terlibat yang bertanggung jawab melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Unsur-unsur tersebut ditempati oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi keahlian dan berpengaruh positif terhadap proyek perubahan.

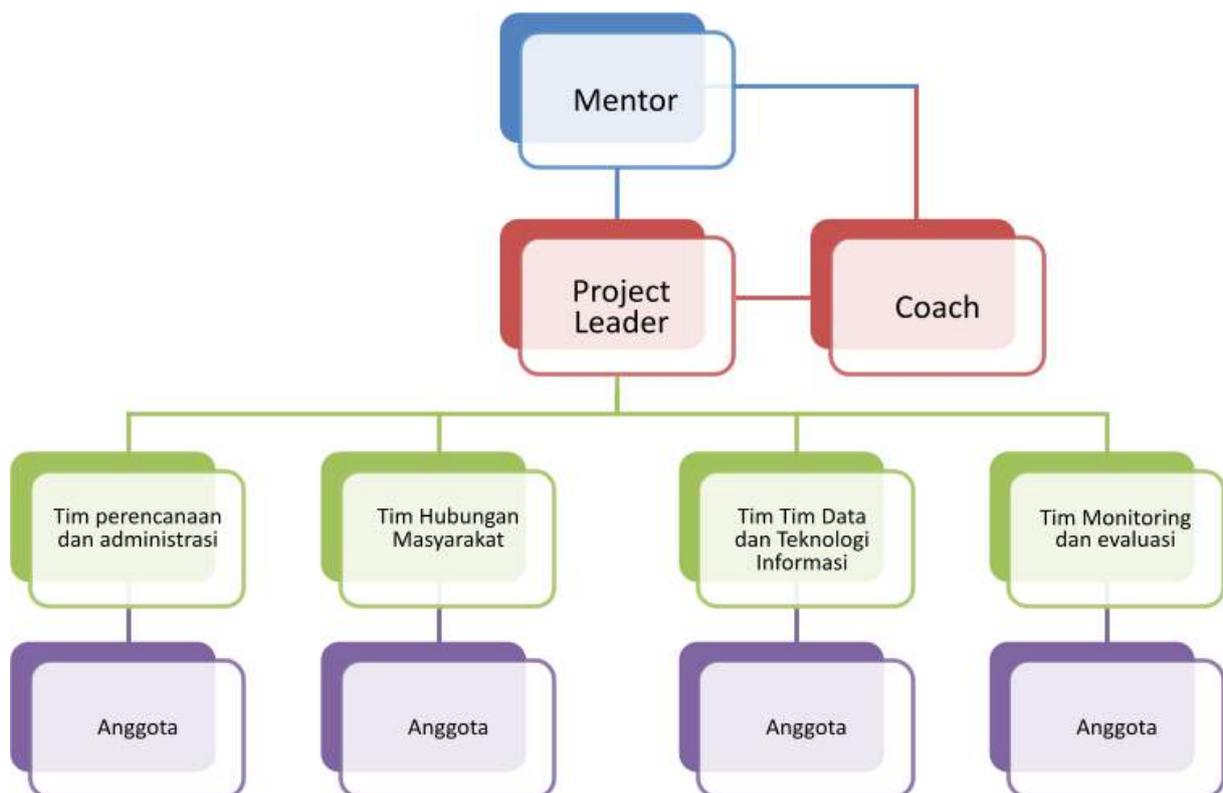
Proyek perubahan dikelola dengan koordinasi yang intensif antara *Mentor*, *Coach*, *Project Leader* dan Tim efektif yang terbagi dalam empat kelompok kerja, yaitu tim perencanaan dan administrasi, tim hubungan masyarakat, Tim Data dan Teknologi Informasi, dan Tim Monitoring dan evaluasi. Tata Kelola ini bertujuan agar pelaksanaan proyek perubahan dapat berjalan lancar, baik aspek administrasi, pelaksanaan dan penyusunan laporan.

2. Struktur Organisasi Pelaksana dan Tim Efektif



Gambar 8.1 Struktur Organisasi Pelaksana dan Tim Efektif

3. Struktur Tata Kelola Proyek Perubahan



Gambar 8.2 Struktur Tata Kelola Proyek Perubahan

4. Tugas dan Kewenangan Tim Efektif

a. Mentor

- 1) Memberikan bimbingan dan arahan dalam merumuskan atau mengidentifikasi permasalahan yang krusial dalam organisasi terkait dengan implementasi proyek perubahan.
- 2) Membantu memetakan *milestone* yang akan dilaksanakan dan rencana jadwal pertemuan yang akan dilaksanakan.
- 3) Menjelaskan penyelesaian tugas dan memberikan kesepakatan serta persetujuan atas dokumen proposal proyek perubahan yang diajukan oleh *project leader*.
- 4) Memberikan dukungan penuh kepada *project leader* dalam mengimplementasikan proyek perubahan.
- 5) Memberikan dukungan pelibatan OPD, pejabat struktural dan staf dalam menyusun dan implementasi rancangan perubahan.
- 6) Memberikan bimbingan dalam mengidentifikasi dan menemukan solusi permasalahan yang timbul.
- 7) Memberikan dukungan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada dalam implementasi proyek perubahan.
- 8) Berperan sebagai inspirator dalam melakukan inovasi-inovasi yang diperlukan.

b. Coach

- 1) Memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi dan *monitoring* serta pengawasan dalam proses *taking ownership* dan laboratorium kepemimpinan.
- 2) Memberikan dukungan dan bimbingan dalam merumuskan proyek perubahan dan sebagai *inspiratory* dalam mengatasi kendala-kendala yang tidak dapat diatasi oleh peserta dan bila diperlukan mengkoordinasikannya dengan mentor.
- 3) Memberikan *feedback* terhadap kemajuan laporan implementasi yang disampaikan peserta sesuai yang dijadwalkan.
- 4) Mengoreksi dan mengarahkan pemetaan agenda proyek perubahan yang akan dilaksanakan dan rencana jadwal pertemuan yang akan dilaksanakan.

- 5) Menjadi *consuler* dalam menumbuhkan inovasi peserta dalam penyusunan dan pengimplementasian proyek perubahan.

c. Project Leader

- 1) Bertanggungjawab atas keberhasilan pelaksanaan Proyek Perubahan.
- 2) Mempersiapkan dan merencanakan sebelum pertemuan dengan Mentor atau *Coach*.
- 3) Mengambil inisiatif dalam dialog dengan Mentor atau *Coach*.
- 4) Menggalang komunikasi dan kesepakatan dengan *stakeholder* terkait (internal maupun eksternal).
- 5) Membuat laporan kegiatan tahap *Taking Ownership*.
- 6) Melakukan eksekusi keseluruhan tahapan yang telah dirancang dalam *milestone* dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki.
- 7) Secara aktif melakukan diskusi melaporkan kemajuan implementasi proyek perubahan kepada Mentor/*Coach*.
- 8) Mengacu kepada rumusan *milestone* dalam dokumen pelaksanaan proyek sebagai dasar pencapaian target perubahan.
- 9) Menggerakkan seluruh elemen *stakeholder* terkait (internal dan eksternal) dalam mendukung seluruh tahapan implementasi perubahan.
- 10) Mengembangkan *instrument monitoring* dan melakukan perekaman setiap kemajuan implementasi proyek perubahan.
- 11) Mengelola pendokumentasian kegiatan.

d. Tim Efektif

Tim Efektif merupakan tim yang membantu *project leader* dalam merealisasikan proyek perubahan mulai persiapan hingga tercapainya kemanfaatan proyek perubahan sesuai dengan tahapan *milestones* yang direncanakan. Tim Kerja terbagi dalam empat kelompok kerja yakni:

1) Tim Perencanaan dan Administrasi

- a) Mengkoordinasikan perencanaan penyusunan Proyek Perubahan
- b) Memastikan efisiensi pembiayaan untuk proyek perubahan
- c) Membuat dokumen yang dibutuhkan dalam penyusunan program yang mendukung pelaksanaan proyek perubahan.

- d) Membuat Surat Keputusan tentang Susunan Tim Efektif Proyek Perubahan
- e) Mempersiapkan surat-surat internal dan eksternal yang dibutuhkan dalam penyusunan proyek perubahan.

2) Tim Hubungan Masyarakat

- a) Mendokumentasikan setiap proses kegiatan proyek perubahan dalam bentuk dokumen tertulis, foto, *voice* dan video.
- b) Melakukan sosialisasi dukungan pelaksanaan proyek perubahan melalui *website*, sosial media, dan media lainnya yang efektif.

3) Tim Data dan Teknologi Informasi

- a) Mengkoordinasikan dan Mengumpulkan data untuk kepentingan proyek perubahan
- b) Mengelola, mengontrol dan mengawasi Aplikasi Tanggap dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
- c) Mengelola dan mengolah data-data yang berkaitan dengan proyek perubahan.

4) Tim Monitoring dan Evaluasi

- a) Melakukan monitoring pelaksanaan proyek perubahan.
- b) Melakukan evaluasi pelaksanaan proyek perubahan.
- c) Menyusun rekomendasi atas hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan.

5. Masa Berlaku dan Etika serta Mekanisme Tim Efektif

a. Masa Berlaku Tim Efektif

Tim efektif dibentuk dan bertugas selama pelaksanaan proyek perubahan sesuai dengan *milestone* yang telah ditentukan.

b. Etika Tim Efektif

Dalam melaksanakan tugasnya, tim efektif tetap harus menjunjung norma dan etika kerja yang berlaku, baik etika kepada pimpinan atau atasan langsung, maupun etika antarsesama tim efektif.

c. Mekanisme Tim Efektif

Tim efektif dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendukung terwujudnya proyek perubahan, harus berdasarkan hasil koordinasi dan arahan dari *project*

leader. Hal ini bertujuan agar apa yang dikerjakan oleh tim efektif dapat sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

6. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian suatu program. Meskipun merupakan satu kesatuan kegiatan, Monitoring dan Evaluasi memiliki fokus yang berbeda satu sama lain.

Secara prinsip, monitoring proyek perubahan ini dilakukan pada saat kegiatan pelaksanaan proyek perubahan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Apabila ditemukan penyimpangan atau ketidaksesuaian, maka akan segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan target yang telah ditentukan. Jadi, hasil monitoring menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya. Sedangkan Evaluasi proyek perubahan ini dilakukan pada akhir kegiatan, untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari perwujudan proyek perubahan. Hasil Evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya.

I. RENCANA PENGEMBANGAN POTENSI DIRI SEBAGAI TINDAK LANJUT DARI *SELF ASSESSMENT*

Penjelasan mengenai rencana pengembangan potensi diri sebagai tindak lanjut dari *self assessment* diuraikan dalam bentuk tabel formulir peserta, formulir mentor, rekap nilai peserta, rekap nilai mentor, rekap nilai gabungan peserta dan mentor, dan rekap nilai akhir sikap perilaku peserta sebagai berikut:

FORMULIR PESERTA

Nama : **FACHRUL ROZI, S.SoS., M.Si.**
 NIP : 19680916 199008 1 002
 Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
 Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang
 Program : PKN Tk. II Tahun 2022

Komponen	Sub Komponen	Skor 1-10
INTEGRITAS	1 Melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan, aturan dan atau arahan yang diberikan di lingkup tugasnya dengan pendampingan atas resiko atau dampak yang timbul.	8
	2 Memastikan jajaran tim atau pegawai di lingkungan tugasnya untuk mampu konsisten menjalankan tugas serta fungsi dalam rangka mendukung proses bisnis organisasi.	8
	3 Mendorong terciptanya lingkungan kerja yang mampu secara konsisten menjaga perilaku kerja atau tindakan sesuai dengan kode etik atau peraturan yang berlaku.	9
	4 Membentuk iklim kerja di lingkup tugasnya yang memiliki kesadaran memberikan informasi secara objektif, konstruktif serta berasaskan kebenaran bagi kredibilitas organisasi.	9
	5 Memiliki prinsip yang kuat dan tidak mudah terpengaruh oleh faktor internal maupun eksternal dalam rangka penerapan nilai, norma atau kode etik dalam bekerja.	8
	6 Membuat keputusan, mengantisipasi dampak keputusan serta meyiapkan tindakan penanganannya sebagai bentuk mitigasi resiko.	8
	JUMLAH	8,33
KERJASAMA	7 Membangun sinergi dan memfasilitasi kepentingan yang berbeda dari unit kerja lain sehingga tercipta sinergi dalam rangka pencapaian target kerja organisasi.	8
	8 Membangun kerjasama atau aliansi yang sinergis dengan pihak eksternal/ para pemangku kepentingan dalam rangka pencapaian target kerja organisasi.	8
	9 Menyampaikan informasi yang bersifat kompleks secara persuasive menggunakan metode tertentu untuk mendorong pemangku kepentingan sepakat pada langkah bersama dengan tujuan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.	8
	10 Mengetahui keberagaman kepentingan yang ada dalam bekerjasama dengan berbagai pihak, dan dapat mensinergikan keberagaman tersebut guna pencapaian target kerja organisasi.	8
	11 Membangun komitmen baik dalam unit atau antar unit kerja, dengan saling menghargai dan memberikan dukungan, guna menunjang pencapaian target kerja organisasi.	8
	JUMLAH	8,00
MENGELOLA PERUBAHAN	12 Mampu memonitor, mengevaluasi, memperhitungkan, dan mengantisipasi dampak dari isu jangka panjang, kesempatan, atau kekuatan politik dalam hal pelayanan kebutuhan pemangku kepentingan yang transparan, objektif, dan profesional.	8
	13 Memastikan perubahan sudah diterapkan secara aktif di lingkup unit kerjanya secara berkala, dengan membuat unit kerja lebih siap dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada baik saat ini maupun kedepannya.	8
	14 Menyusun program pengembangan kompetensi SDM dalam jangka panjang, melaksanakan manajemen pembelajaran, memberikan evaluasi dan umpan balik dalam lingkup organisasi yang dipimpinnya.	8
	15 Memantau, mengevaluasi hasil kerja unit serta melakukan perbaikan kinerja unit dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, baik internal dan eksternal, agar selaras dengan sasaran strategis instansi.	8
	16 Menjadi agent of change yang menginisiasi perubahan secara terencana meliputi planning, implementasi serta melakukan mitigasi resiko atas perubahan.	8
	JUMLAH	8,00

Tabel 9.1 Formulir Peserta

FORMULIR MENTOR

Nama : **FACHRUL ROZI, S.SoS., M.Si.**
 NIP : 19680916 199008 1 002
 Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
 Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang
 Program : PKN Tk. II Tahun 2022

Nama : **H. Yani Sutisna, S.H, M.Si.**
 NIP : 19640601 199108 1 001
 Jabatan : Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
 Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang

Komponen	Sub Komponen	Skor 1-10
INTEGRITAS	1 Melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan, aturan dan atau arahan yang diberikan di lingkup tugasnya dengan pendampingan atas resiko atau dampak yang timbul.	9
	2 Memastikan jajaran tim atau pegawai di lingkungan tugasnya untuk mampu konsisten menjalankan tugas serta fungsi dalam rangka mendukung proses bisnis organisasi.	9
	3 Mendorong terciptanya lingkungan kerja yang mampu secara konsisten menjaga perilaku kerja atau tindakan sesuai dengan kode etik atau peraturan yang berlaku.	9
	4 Membentuk iklim kerja di lingkup tugasnya yang memiliki kesadaran memberikan informasi secara objektif, konstruktif serta berasaskan kebenaran bagi kredibilitas organisasi.	9
	5 Memiliki prinsip yang kuat dan tidak mudah terpengaruh oleh faktor internal maupun eksternal dalam rangka penerapan nilai, norma atau kode etik dalam bekerja	9
	6 Membuat keputusan, mengantisipasi dampak keputusan serta meyiapkan tindakan penanganannya sebagai bentuk mitigasi resiko	9
	JUMLAH	9,00
KERJASAMA	9 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	8
	10 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kineja di lingkup unitnya.	8
	11 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	8
	12 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	8
	13 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	8,00
MENGELOLA PERUBAHAN	14 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	15 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8
	16 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku.	8
	17 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan.	8
	18 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik.	8
	JUMLAH	8,00

Tabel 9.2 Formulir Mentor

REKAP NILAI GABUNGAN

Nama : **FACHRUL ROZI, S.SoS., M.Si.**
 NIP : 19680916 199008 1 002
 Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
 Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang
 Program : PKN Tk. II Tahun 2022

Nama : **H. Yani Sutisna, S.H, M.Si.**
 NIP : 19640601 199108 1 001
 Jabatan : Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
 Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang

Komponen	Subkomponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-rata	Nilai
INTEGRITAS	Tanggung jawab	8	9	8,70	Baik
	Komitmen	8	9	8,70	Baik
	Kedisiplinan	9	9	9,00	Istimewa
	Kejujuran	9	9	9,00	Istimewa
	Konsistensi	8	9	8,70	Baik
	Pengambilan Keputusan Dilematis	8	9	8,70	Baik
	Rata-rata	8,33	9,00	8,80	Baik
KERJASAMA	Kerjasama Internal	8	8	8,00	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8	8	8,00	Baik
	Fleksibilitas	8	8	8,00	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	8	8,00	Baik
	Rata-rata	8,00	8,00	8,00	Baik
MENGELOLA PERUBAHAN	Orientasi Pelayanan	8	8	8,00	Baik
	Adaptabilitas	8	8	8,00	Baik
	Pengembangan diri dan orang lain	8	8	8,00	Baik
	Orientasi pada hasil	8	8	8,00	Baik
	Inisiatif	8	8	8,00	Baik
Rata-rata	8,00	8,00	8,00	Baik	

KETERANGAN KUALIFIKASI:

9,00 - 10 : Istimewa
 7,00 - 8,99 : Baik
 5,00 - 6,99 : Cukup
 3,00 - 4,99 : Kurang
 1,00 - 2,99 : Sangat Kurang

Tabel 9.5 Rekap Nilai Gabungan

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PRILAKU PESERTA

Nama : FACHRUL ROZI, S.SoS., M.Si.	Nama : H. Yani Sutisna, S.H, M.Si.
NIP : 19680916 199008 1 002	NIP : 19640601 199108 1 001
Jabatan : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja	Jabatan : Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang	Instansi : Pemerintah Kabupaten Tangerang
Program : PKN Tk. II Tahun 2022	

Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-rata Nilai Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	8,33	8,00	8,00	8,11	Baik
Mentor	9,00	8,00	8,00	8,33	Baik
Nilai Rata-rata Per Sub Komponen	8,67	8,00	8,00	8,22	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

KETERANGAN KUALIFIKASI:

9,00 - 10 : Istimewa
 7,00 - 8,99 : Baik
 5,00 - 6,99 : Cukup
 3,00 - 4,99 : Kurang
 1,00 - 2,99 : Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku

8,22

***Kualifikasi
Baik***

REKOMENDASI PENGEMBANGAN DIRI

ISTIMEWA	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi.
BAIK	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam JPT Pratama.
CUKUP	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki JPT Pratama.
KURANG SANGAT KURANG	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki JPT Pratama.

Tabel 9.6 Rekap Nilai Akhir Sikap Perilaku Peserta

Berdasarkan tabel formulir peserta, formulir mentor, rekap nilai peserta, rekap nilai mentor, rekap nilai gabungan peserta dan mentor, dan rekap nilai akhir sikap perilaku peserta sebagaimana teruraikan di atas, bahwa sikap perilaku peserta memperoleh nilai **8,22** dengan kualifikasi **Baik**. Sebagai tindak lanjut dari *self assessment* tersebut, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam JPT Pratama.

BAB II

PELAKSANAAN PROYEK PERUBAHAN

A. Capaian Tahapan Rencana Strategis

Implementasi proyek perubahan Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Membangun Tim Proyek Perubahan

a. Uraian dan *Output* Kegiatan

Kegiatan Membangun Tim Proyek Perubahan dilakukan pada tanggal 17 sampai dengan 21 Oktober 2022 yang dilakukan di lingkungan kerja *project leader*, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, yaitu membangun tim proyek perubahan, *project leader* membuat lima tahapan kegiatan, yaitu:

1) Koordinasi dengan mentor

Setelah *project leader* selesai melakukan seminar proyek perubahan, *project leader* kemudian meminta arahan dan bimbingan kepada mentor untuk mengimplementasikan rancangan proyek perubahan sesuai dengan hasil seminar tersebut.

2) Pembentukan tim

Tim efektif dibentuk untuk membantu *project leader* dalam mengimplementasikan rancangan proyek perubahan. Tim efektif terbagi dalam empat kelompok kerja, yaitu tim perencanaan dan administrasi, tim hubungan masyarakat, Tim Data dan Teknologi Informasi, dan Tim Monitoring dan evaluasi. Tata Kelola ini bertujuan agar pelaksanaan proyek perubahan dapat berjalan lancar, baik aspek administrasi, pelaksanaan dan penyusunan laporan. Adapun susunan tim efektif, yaitu sebagai berikut.

<i>Project Leader</i>	: Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
Tim Perencanaan dan Administrasi	: Budi Ali Heriyanto, A.Md. Asep Guntur Agusta, S.T. H. Budiawan, S.E.
Tim Hubungan Masyarakat	: Ela Suhendar, S.H. Dini Nuraini Mahalli, S.H.

	Muhamad Riki Hendrianto, S.IP. Suryadi
Tim Data dan Teknologi Informasi	: Jaka Purnama, S.H. Mohamad Arie Ghiffari, S.E. Maulana Yusuf, S.H.
Tim Monitoring dan Evaluasi	: Trissa Sukma Adastri, S.E. Regi Gustriyana, S.IP. Ahmad Maulana

3) Membangun *values*/nilai-nilai tim

Setelah tim efektif terbentuk, *project leader* kemudian membangun *values* atau nilai-nilai tim. Pembangunan *values*/nilai-nilai tim menjadi sangat penting, karena jika tidak adanya nilai (*value*) bagi sebuah tim merupakan akibat dari kinerja tim menjadi tidak efisien dan efektif, karena nilai (*value*) yang tercipta tidak dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi keberhasilan kinerja tim yang merupakan satu kesatuan dalam mencapai tujuan strategis organisasi. Adapun *values*/nilai-nilai tim yang telah dibangun yaitu:

- a) *Team Work* (Kerja sama tim)
- b) Kejujuran
- c) Komitmen
- d) Profesionalisme

4) Distribusi tugas anggota

Tim Efektif merupakan tim yang membantu *project leader* dalam merealisasikan proyek perubahan mulai persiapan hingga tercapainya kemanfaatan proyek perubahan sesuai dengan tahapan *milestones* yang direncanakan. Tim Kerja terbagi dalam empat kelompok kerja dengan uraian tugas sebagai berikut.

- a) Tim Perencanaan dan Administrasi
 - (1) Mengkoordinasikan perencanaan penyusunan Proyek Perubahan
 - (2) Memastikan efisiensi pembiayaan untuk proyek perubahan
 - (3) Membuat dokumen yang dibutuhkan dalam penyusunan program yang mendukung pelaksanaan proyek perubahan.

- (4) Membuat Surat Keputusan tentang Susunan Tim Efektif Proyek Perubahan
 - (5) Mempersiapkan surat-surat internal dan eksternal yang dibutuhkan dalam penyusunan proyek perubahan.
 - b) Tim Hubungan Masyarakat
 - (1) Mendokumentasikan setiap proses kegiatan proyek perubahan dalam bentuk dokumen tertulis, foto, voice dan video.
 - (2) Melakukan sosialisasi dukungan pelaksanaan proyek perubahan melalui *website*, sosial media, dan media lainnya yang efektif.
 - c) Tim Data dan Teknologi Informasi
 - (1) Mengkoordinasikan dan Mengumpulkan data untuk kepentingan proyek perubahan
 - (2) Mengelola, mengontrol dan mengawasi Aplikasi Tanggap dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
 - (3) Mengelola dan mengolah data-data yang berkaitan dengan proyek perubahan.
 - d) Tim Monitoring dan Evaluasi
 - (1) Melakukan monitoring pelaksanaan proyek perubahan.
 - (2) Melakukan evaluasi pelaksanaan proyek perubahan.
 - (3) Menyusun rekomendasi atas hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan.
 - 5) Penerbitan SK Tim Efektif
- Setelah distribusi tugas tim efektif selesai dilaksanakan, SK Tim Efektif pun diterbitkan.

b. Evidence/Dokumentasi



Gambar 2.1 Konsultasi dengan Mentor



Gambar 2.2 Undangan Rapat Tim Efektif

Daftar Hadir Rapat Tim Efektif

No	NO	KELOMPOK	KELOMPOK	KELOMPOK
1	Fachru Rozi	W/1	Tim Efektif	
2	Edu Alexander	W/1	Tim Efektif	
3	Berta Nurhuda A	W/1	Tim Efektif	
4	Hani Nurhuda	W/1	Tim Efektif	
5	M. Rizki	W/1	Tim Efektif	
6	Agus Gunar Nugroho	W/1	Tim Efektif	
7	Intan	W/1	Tim Efektif	
8	Adi Nurhuda	W/1	Tim Efektif	
9	Rani Nurhuda	W/1	Tim Efektif	
10	Firda Nurhuda	W/1	Tim Efektif	
11	H. Nurhuda	W/1	Tim Efektif	
12	Nurhuda Nurhuda	W/1	Tim Efektif	
13	M. Nurhuda	W/1	Tim Efektif	
14	Nurhuda Nurhuda	W/1	Tim Efektif	

Gambar 2.3 Daftar Hadir Rapat Tim Efektif



Gambar 2.4 Dokumentasi Rapat Bersama Tim Efektif

PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA K.A.R. TANGERANG
JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2901 8777

NOTULANSI

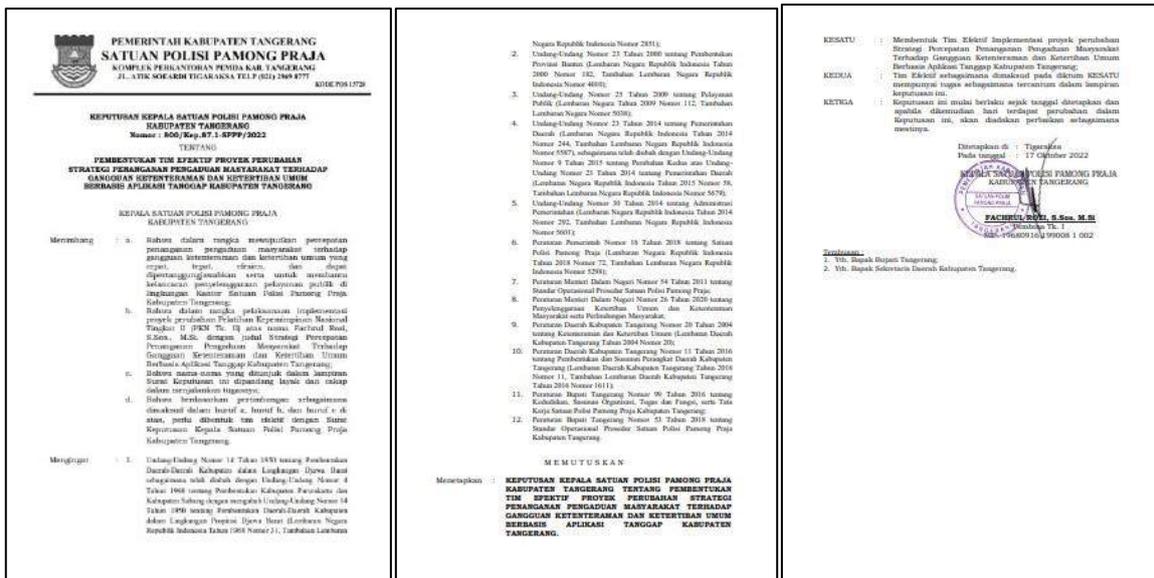
Tanggal : 17 Oktober 2022
Tempat : Ruang Rapat Pamong Praja
Materi Pembahasan : Rapat Koordinasi Tim Efektif

Daftar Hadir :

- 1. Ketua : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang, Bapak M. S. S., M. Si.
- 2. Anggota : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 3. Sekretaris : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 4. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 5. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 6. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 7. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 8. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 9. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 10. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 11. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 12. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 13. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 14. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 15. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 16. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 17. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 18. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 19. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.
- 20. Tim Efektif : Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Tanjung Karang.

Disusun oleh :
LINDA NURHUDA NURHUDA, S.H.

Gambar 2.4 Notula Rapat Tim Efektif



Gambar 2.5 SK Tim Efektif

2. Rapat koordinasi (rakor) dengan *stakeholders* dalam membangun komitmen proyek perubahan

a. Uraian dan *Output* Kegiatan

Kegiatan Rapat koordinasi (rakor) dengan *stakeholders* dalam membangun komitmen proyek perubahan dilakukan pada tanggal 24 sampai dengan 28 Oktober 2022 yang dilakukan di lingkungan kerja *project leader*, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, *project leader* membuat dua tahapan kegiatan, yaitu:

1) Identifikasi kebutuhan rakoor

Sebelum rakoor dengan *stakeholders* dalam membangun komitmen proyek perubahan dilaksanakan, tim efektif terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan dalam rakoor tersebut. Hal yang perlu disiapkan dalam rakoor tersebut yaitu:

- a) Surat undangan;
- b) Konsumsi;
- c) Notulis;
- d) Dokumentator; dan
- e) Bahan paparan rapat.

2) Pelaksanaan rakoor

Rakoor dilaksanakan pada hari Kamis, 27 Oktober 2022 bertempat di Ruang Rapat Praja Wibawa I Kantor Satpol PP Kabupaten Tangerang. Rakoor dihadiri oleh *project leader*, tim efektif, *stakeholders internal* Satpol PP (Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Kasubag), dan *stakeholders eksternal* dihadiri oleh jajaran TNI, Polri, dan Kepala Dinas.

Dalam rakoor tersebut, *project leader* terlebih dahulu memaparkan maksud dan tujuan rakoor, bahwa *project leader* akan mengimplementasikan proyek perubahan yaitu berupa Strategi percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang. *Project leader* berharap, dengan diimplementasikannya proyek perubahan ini, penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum dapat dilaksanakan dengan lebih optimal, sehingga salah satu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara khususnya masyarakat Kabupaten Tangerang yaitu ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dapat terwujud sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. *Project leader* juga menjelaskan bahwa *output* dari proyek perubahan ini yaitu akan diterbitkannya draf Peraturan Bupati Tangerang dan Pedoman tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang. Oleh karena itu, *project leader* meminta bantuan, masukan dan kerja sama dari para *stakeholders* baik internal maupun eksternal, agar implementasi proyek perubahan ini dapat berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan yang ditetapkan.

b. Evidence/Dokumentasi



Gambar 2.6 Undangan Rapat dengan Stakeholders



Gambar 2.7 Dokumentasi Rapat dengan Stakeholders

NO	NAMA	DEKORASI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Arifin, I. D. P.	Satpol PP	Kasub	
2	H. WILHESDO MC. M. D.	Satpol PP	F-ABP	
3	Anna Supriyana	Satpol PP	PK. S. S. S.	
4	Beni, Sun. S.	Satpol PP	Wakil	
5	H. P. B. D. T. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
6	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
7	A. C. P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
8	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
9	Y. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
10	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
11	E. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
12	A. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
13	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
14	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
15	A. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
16	S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
17	J. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
18	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
19	H. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
20	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
21	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
22	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
23	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
24	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	
25	P. S. S. S.	Satpol PP	PK. S. S. S.	

Gambar 2.8 Daftar Hadir Rapat dengan Stakeholders



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
 KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG
 JL. ATIK SOEARDI TIGARASA TELP (021) 2969 8770
 KODE POS 15720

NOTULENSI

Hari : Kamis
 Tanggal : 27 Oktober 2022
 Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
 Acara : Rapat Koordinasi dengan stakeholders dalam Membangun Komitmen Proyek Perubahan

Rincian Kegiatan :

- Kegiatan dibuka oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
- Kepala Satpol PP memaparkan tentang Proyek Perubahan yang akan diimplementasikan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang khususnya dan umumnya untuk Kabupaten Tangerang.
- Kepala Satpol PP menjelaskan bahwa Proyek Perubahan ini butuh dukungan dari para stakeholders di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang.
- Kelompok stakeholder didasarkan pada lima jenis pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, masyarakat akademisi, pelaku usaha, dan media.
- Kepala Satpol PP berharap melalui Kerjasama yang sinergis dari stakeholders dapat mewujudkan sebuah inovasi.
- Stakeholder diperlukan dalam rangka memetakan dukungan terhadap keberhasilan proyek perubahan.
- Dalam penentuannya stakeholder, dapat dibedakan menjadi empat kelompok, yaitu Stakeholder utama, Stakeholder Internal, Stakeholder Eksternal Pemerintah dan Stakeholder Eksternal Non Pemerintah.
- Kepala Satpol PP juga menjelaskan terkait kelompok stakeholder tentang tingkat pengaruh dan kepentingan terhadap proyek perubahan ini.
- Hasil identifikasi atau penggolongan stakeholder dilakukan untuk mengetahui penempatan posisi stakeholder, baik internal dan eksternal sehingga dapat mudah menganalisis dan memahami seberapa besar pengaruh stakeholder dalam proyek perubahan ini.
- Analisis stakeholder dilakukan dengan menggunakan matriks/buahan kelompok stakeholder berdasarkan tingkat pengaruh (Influence) dan kepentingannya (Interest).
- Kepala Satpol PP menjelaskan untuk mendukung pelaksanaan proyek perubahan, perlu adanya upaya menggerakkan stakeholder di masing-masing kuadran melalui beberapa Teknik.
- Selanjutnya, masukan-masukan dari para perwakilan stakeholder untuk membangun komitmen proyek perubahan Kepala Satpol PP.

Notulis,
DINI NURAINI MAHALLI, S

Gambar 2.9 Notula Rapat dengan Stakeholders

3. Pengembangan Aplikasi Tanggap (SiGAP)
 a) Uraian dan Output Kegiatan

Kegiatan Pengembangan Aplikasi Tanggap (SiGAP) dilakukan pada tanggal 24 Oktober sampai dengan 4 November 2022 yang dilakukan di lingkungan kerja *project leader*, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang. Dalam

pelaksanaan kegiatan ini, *project leader* membuat enam tahapan kegiatan, yaitu:

1) Identifikasi kebutuhan fitur SiGAP

Dalam pengembangan SiGAP, Tim Data dan Teknologi Informasi terlebih dahulu membuat daftar kebutuhan fitur SiGAP. Setelah diidentifikasi, kebutuhan fitur SiGAP yaitu sebagai berikut.

(a) SiGAP dapat menjawab pesan masuk secara otomatis.

(b) SiGAP dapat terhubung dengan *database* berbasis *Microsoft Excel* untuk menyimpan data aduan atau laporan masyarakat secara otomatis.

(c) Penentuan kata kunci atau *keyword* yang akan digunakan oleh masyarakat dalam membuat aduan atau laporan terhadap gangguan trantibum. Kata kunci atau *keyword* yang akan digunakan yaitu kata “LAPOR”. Masyarakat cukup mengirimkan pesan “LAPOR” ke nomor SiGAP Ketika akan membuat aduan atau laporan.

(d) Penentuan elemen data minimal yang wajib terisi ketika masyarakat hendak membuat aduan atau laporan. Elemen data minimal yang wajib disampaikan masyarakat melalui SiGAP yaitu:

- Identitas pelapor;
- Deskripsi aduan;
- Lokasi aduan; dan
- Bukti telah terjadi gangguan trantibum.

(e) Dibuat fitur berbagi lokasi (*share location*) dan SiGAP dapat mencatat *longitude* dan *latitude* lokasi tersebut.

(f) SiGAP dapat mengukur perkiraan jarak antara kantor dengan lokasi kejadian.

(g) SiGAP dapat mengirimkan bukti aduan masyarakat secara otomatis kepada pelapor dalam bentuk *file* PDF.

(h) SiGAP dapat meneruskan aduan masyarakat kepada pimpinan.

2) Pembuatan fitur SiGAP

Setelah kebutuhan fitur SiGAP teridentifikasi, Tim Data dan Teknologi Informasi kemudian membuat fitur SiGAP.

3) Pengumpulan sampel data Uji Coba SiGAP

Setelah fitur SiGAP selesai dibuat, tim kemudian mengumpulkan sampel data untuk dilakukan uji coba terhadap fitur SiGAP.

4) Pembahasan dan uji coba SiGAP

Tim Data dan Teknologi Informasi kemudian melakukan pembahasan fitur dan melakukan uji coba terhadap SiGAP Bersama tim efektif. Dalam pembahasan dan uji coba SiGAP, terdapat beberapa masukan, diantaranya:

(a) Perbaikan kata-kata penyambut ketika masyarakat pertama kali mengirimkan pesan ke SiGAP; dan

(b) Perbaikan fitur berbagi lokasi. Semula pelapor harus ada dilokasi ketika hendak membuat laporan, diperbaiki agar meskipun pelapor tidak sedang berada di lokasi, tetapi tetap bisa mengirimkan lokasi kejadian dan diterima oleh SiGAP.

5) Finalisasi SiGAP

Setelah mendapat masukan hasil pembahasan dan uji coba SiGAP, Tim Data dan Teknologi Informasi kemudian memperbaiki fitur-fitur tersebut.

6) Publikasi SiGAP

Setelah diperbaiki, *project leader* kemudian mempublikasi SiGAP kepada para *stakeholders*. Publikasi dilaksanakan pada tanggal 4 November 2022 bertempat di Ruang Rapat Praja Wibawa I. Publikasi dilakukan kepada jajaran *stakeholders*.

b) Evidence/Dokumentasi



Gambar 2.10 Dokumentasi Identifikasi dan Pembuatan Fitur SiGAP



Gambar 2.11 Undangan Pembahasan dan Uji Coba SiGAP



Gambar 2.12 Notula Pembahasan dan Uji Coba SiGAP

DAFTAR HADIR

Hari : Senin
 Tanggal : 31 oktober 2022
 Paket : 05.00 WIB
 Tempat : Ruang Rapat Bina Widyais
 Perihal : Rapat Koordinasi Pembahasan dan Uji Coba SiGAP

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Fachri Rizki	Project Leader	[Signature]
2	Eliw Susanto	Tim Efektif	[Signature]
3	Yoga Kusuma N.	Danlu	[Signature]
4	Jaka Purwana	Tim Efektif	[Signature]
5	Thera Rizka Anasari	Tim Efektif	[Signature]
6	Dini Nuraini Mahalli	Tim Efektif	[Signature]
7	M. Nur Ghazali	Tim Efektif	[Signature]
8	Suryadi	Tim Efektif	[Signature]
9	Budi Priyanti	Tim Efektif	[Signature]
10	Asep Gunawan A	Tim Efektif	[Signature]
11	M. Rizki H.	Tim Efektif	[Signature]
12	M. Kusuma	Tim Efektif	[Signature]
13	A. Pratiwi	Tim Efektif	[Signature]
14	Maulana Yusuf	Tim Efektif	[Signature]
15	Regi Gustikarna	Tim Efektif	[Signature]

Tanggal: 31 Oktober 2022
 Pengetik: Dini Nuraini Mahalli

Daftar Hadir PPKM-1

Gambar 2.13 Daftar Hadir Pembahasan dan Uji Coba SiGAP



Gambar 2.14 Dokumentasi Pembahasan dan Uji Coba SiGAP



Gambar 2.15 Undangan Publikasi SiGAP

Rapat Koordinasi Publikasi Sigap

DAFTAR-HADIR

HARI : Jumat
 TANGGAL : 4 November 2022
 WAKTU : 09.00 WIB
 TEMPAT : Ruang Rapat Praja Wahwa I

NO	NAMA	PENDAH/DIRIL	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Fachri Rizki	Tu/c	Kasat	
2	Ana Supriyastin	Bendah/Wa	Dir. Selu	
3	Zb. Nur Nurulhasni	W/a	Kasub	
4	A.Gus. Sulu	W/a	Kasub	
5	Ela Sihendani	W/a	Kasub	
6	dini nuraini mahalli	W/a	Tim Efektif	
7	Jaka Paroma	W/a	Tim Efektif	
8	RETI BUSTRIYANA	-	TIM EFEKTIF	
9	Suryadi	-	Tim Efektif	
10	M. Anis Sulita	W/a	Tim Efektif	
11	TRISSA SUPMA.A	W/a	Tim Efektif	
12	Asep Sutar A	-	Tim Efektif	
13	M. Rizki, H	-	Tim Efektif	
14	BUDI ALI .H	-	Tim Efektif	
15	H. BUDIYANAN	-	TIM EFEKTIF	
16	A. TRIAULANA	-	TIM EFEKTIF	
17	TIRTA JAYA .L	W/a	KABID BK	
18	Yoga Kusuma N.	W/a	Danki	
19				
20				

4 November 2022
 Ketua

 Dini Nuraini Mahalli
 NIP. 196008191900011002

Gambar 2.16 Daftar Hadir Publikasi SiGAP



Gambar 2.17 Notula Publikasi SiGAP



Gambar 2.18 Dokumentasi Publikasi SiGAP

4. Penyusunan Draf Perbup Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang

a) Uraian dan *Output* Kegiatan

Kegiatan Penyusunan Draf Perbup Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang dilakukan pada tanggal 7 sampai dengan 18 November 2022 yang dilakukan di lingkungan kerja *project leader*, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten

Tangerang. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, *project leader* membuat dua tahapan kegiatan, yaitu:

1) Mengidentifikasi Materi Peraturan Bupati

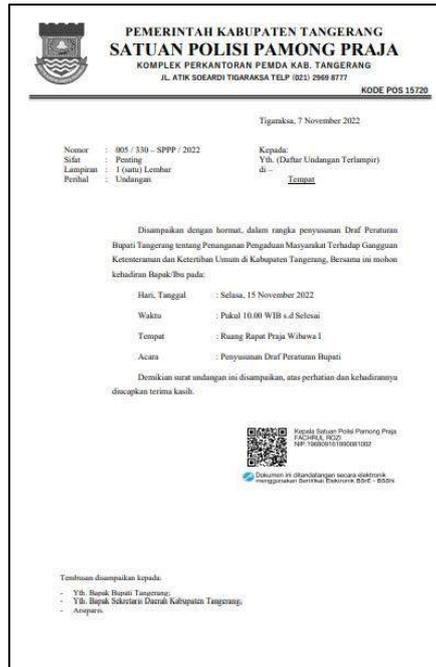
Sebelum Menyusun draf Peraturan Bupati Tangerang tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang, *project leader* bersama tim efektif mengidentifikasi materi yang akan dimunculkan dalam Peraturan Bupati Tersebut. Adapun hasil indentifikasi yaitu dalam Peraturan Bupati tersebut harus mengatur tentang:

- (a) ketentuan umum, yang di dalamnya memuat pengertian umum, maksud dan tujuan, serta ruang lingkup;
- (b) prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- (c) menjelaskan tentang pengaduan masyarakat, yang di dalamnya memuat klasifikasi pengaduan masyarakat, kanal untuk membuat aduan, serta unsur elemen data yang wajib terpenuhi ketika masyarakat membuat aduan;
- (d) pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat, yang di dalamnya memuat penjelasan tentang pengelola aduan masyarakat dan penanganannya;
- (e) mekanisme/tata cara penanganan pengaduan masyarakat;
- (f) penganggaran;
- (g) monitoring, evaluasi dan pengendalian;
- (h) pelaporan; dan
- (i) ketentuan penutup.

2) Menyusun Draft Peraturan Bupati

Penyusunan draft Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang dilakukan bersama antara *project leader*, tim efektif, *stakeholders*, dan Bagian Hukum Setda Kabupaten Tangerang. Draft Peraturan Bupati tersebut terdiri atas 9 BAB dan 24 Pasal.

b) *Evidence*/Dokumentasi



Gambar 2.16 Undangan Penyusunan Draft Peraturan Bupati



Gambar 2.17 Dokumentasi Penyusunan Draft Peraturan Bupati

DAFTAR-HADIR

Hari : Selasa
 Tanggal : 15 November 2022
 Waktu : 09.00 WIB
 Tempat : Ruang Bupati Gedung Kabupaten I
 Perihal : Rapat Koordinasi Penyusunan Draft Peraturan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	stachrul rozi	Kepala	
2	Thomas S	Kabid Hukum	
3	Abon Kusnanto	Kesbangmas	
4	H. Opong Andriyanto	Deputi Kasubid	
5	E.L. Salsidana	Tim Epektif	
6	Timothy Jaya L	Kabid I/PAK	
7	M. Nurhikmah	Kasubid	
8	Alim Mubtini Rochelli	Tim Epektif	
9	Jaka Purnama	Tim Epektif	
10	M. Nur Hafid	Tim Epektif	
11	Teksa Satriana	Tim Epektif	
12	Suryadi	Tim Epektif	
13	Budi Dwi Heriawan	Tim Epektif	
14	M. Rizki H	Tim Epektif	
15	Ascep Gunawan A	Tim Epektif	
16	H. Salsidana	Tim Epektif	
17	A. Transiliana	Tim Epektif	
18	MARLINA YUSUF	Tim Epektif	
19	Yoga Lusuma N.	Danrak	
20			

Tangerang, 15 November 2022
 Pasca
 Dan Nurhikmah

Daftar Hadir Halaman 1

Gambar 2.18 Daftar Hadir Penyusunan Draft Peraturan Bupati

-14-



BUPATI TANGERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG
NOMOR 75 TAHUN 2022
TENTANG
PERANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP GANGGUAN KEETERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI TANGERANG,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka memajukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu peran masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang, perlu diadakan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketertiban dan ketertiban umum perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa dalam rangka efektifitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan ketertiban dan ketertiban umum, perlu menyusun pedoman dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketertiban dan ketertiban umum;

d. bahwa...

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tangerang.

Diundangkan di Tangerang
pada tanggal 17 November 2022



Diundangkan di Tangerang
pada tanggal 17 November 2022



BERITA DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2022 NOMOR 75

Gambar 2.19 Peraturan Bupati

5. Penyusunan Draft Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang

a) Uraian dan Output Kegiatan

Kegiatan Penyusunan Draft Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang dilakukan pada

tanggal 21 sampai dengan 25 November 2022 yang dilakukan di lingkungan kerja *project leader*, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, *project leader* membuat dua tahapan kegiatan, yaitu:

1) Mengidentifikasi Materi Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang

Sebelum Menyusun draf Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang, *project leader* bersama tim efektif mengidentifikasi materi yang akan dimunculkan dalam Pedoman Tersebut. Adapun hasil indentifikasi yaitu dalam Pedoman tersebut harus menjelaskan tentang:

- (a) ketentuan umum, yang di dalamnya memuat pengertian umum, maksud dan tujuan, serta ruang lingkup;
- (b) prinsip penanganan pengaduan masyarakat;
- (c) menjelaskan tentang pengaduan masyarakat, yang di dalamnya memuat klasifikasi pengaduan masyarakat, kanal untuk membuat aduan, serta unsur elemen data yang wajib terpenuhi ketika masyarakat membuat aduan;
- (d) pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat, yang di dalamnya memuat penjelasan tentang pengelola aduan masyarakat dan penanganannya;
- (e) mekanisme/tata cara penanganan pengaduan masyarakat;
- (f) penganggaran;
- (g) monitoring, evaluasi dan pengendalian;
- (h) pelaporan; dan
- (i) ketentuan penutup.

2) Menyusun Draft Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang
Penyusunan draft Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang dilakukan bersama antara *project leader* dan tim efektif.

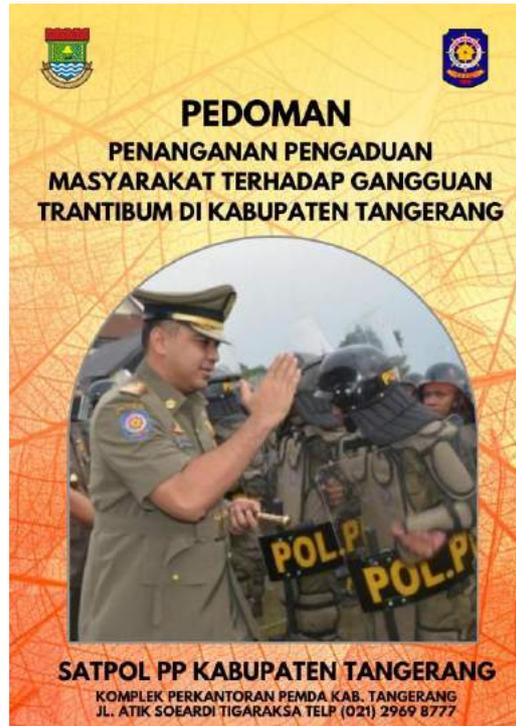
b) Evidence/Dokumentasi



Gambar 2.20 Undangan Penyusunan Draft Pedoman



Gambar 2.21 Dokumentasi Penyusunan Draft Pedoman



Gambar 2.22 Draf Pedoman

6. Monitoring dan Evaluasi Kegiatan

a) Uraian dan *Output* Kegiatan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Kegiatan dilakukan pada tanggal 17 Oktober sampai dengan 3 Desember 2022 yang dilakukan di lingkungan kerja *project leader*, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, *project leader* membuat dua tahapan kegiatan, yaitu:

1) Monitoring dan Evaluasi

Monitoring kegiatan dilakukan mulai dari awal hingga akhir kegiatan implementasi proyek perubahan. Kegiatan monitoring dilakukan untuk memastikan seluruh *milestone* yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan rencana. Evaluasi dilakukan di setiap akhir kegiatan dengan tujuan untuk memastikan apakah *output* kegiatan telah tercapai, serta membuat catatan agar hal-hal yang menjadi kekurangan dalam kegiatan yang berlalu, dapat menjadi evaluasi perbaikan untuk kegiatan selanjutnya.

2) Penyusunan Laporan

Setelah seluruh kegiatan yang telah ditentukan dalam *milestone* terlaksana, selanjutnya yaitu menyusun laporan hasil implementasi proyek perubahan. Penyusunan laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban

project leader dalam pelaksanaan implementasi proyek perubahan yang dilakukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

b) *Evidence/Dokumentasi*



Gambar 2.23 Nota Dinas Laporan Hasil Monev

B. Implementasi Strategi Marketing

Suksesnya strategi marketing sektor publik dari implementasi proyek perubahan strategi percepatan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi tanggap Kabupaten Tangerang dilakukan dengan mempergunakan metode 7P sebagai berikut.

1. Product

Produk yang dihasilkan dari implementasi Proyek Perubahan ini yaitu:

- Draf Pedoman penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum.
- Draf Perbup tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum.

2. Price

Dalam rangka implementasi strategi percepatan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi tanggap Kabupaten Tangerang perlu didukung oleh anggaran yang bersumber dari APBD dan/atau Sumber sah lainnya.

3. Promotion

Dalam rangka mengimplementasikan strategi promotion, aktivitas sosialisasi dilakukan melalui media-media sosial Satpol PP Kabupaten Tangerang dan Media Partner seperti media cetak lokal dan elektronik.

4. Place

Implementasi proyek perubahan dilaksanakan di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

5. People

Komunikasi akan diarahkan kepada kolaborasi dan sinergitas yang melibatkan unsur Pentahelix, yang terdiri atas pemerintah, masyarakat, akademisi, pelaku usaha dan media.

6. Process

Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam mewujudkan percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum berbasis SiGAP Kabupaten Tangerang, dilaksanakan secara terintegrasi yang dilakukan dengan tahapan-tahapan yang terukur dan jelas.

7. Physical Evidence

Agar dapat melaksanakan percepatan penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang, maka akan diterbitkan pedoman dan Perbup tentang penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan trantibum di Kabupaten Tangerang.

Dengan strategi marketing 7P ini, pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan jadwal yang disusun, seluruh tahapan kegiatan *milestone* terlaksana dengan baik.

C. Pemberdayaan Organisasi Pembelajaran

Dalam proses implementasi proyek perubahan, telah terjadi interaksi dinamis antar anggota dalam Tim Efektif dan juga antar Tim Efektif dengan *stakeholder*, baik *stakeholder* internal maupun *stakeholder* eksternal yang memungkinkan terjadinya transfer ilmu pengetahuan, baik yang berasal dari antar anggota Tim Efektif maupun dari luar terkait dengan:

1. Perancangan implementasi proyek perubahan/kegiatan secara dinamis dengan mengacu pada peluang dan kondisi yang ada.

2. Mengawal implementasi proyek perubahan, termasuk koordinasi dan strategi marketing sektor publik untuk memastikan *stakeholder* memberikan dukungan atas rencana perubahan/kegiatan yang akan dilakukan.
3. Mempengaruhi *stakeholder* terkait dengan manfaat dari implementasi proyek perubahan baik secara internal maupun eksternal, sehingga tercipta adanya dukungan terhadap pelaksanaan proyek perubahan.
4. Mempengaruhi seluruh *stakeholder* internal maupun eksternal untuk mendapatkan pemahaman yang sama.

BAB III

PENUTUP

A. Lesson Learnt

Dari seluruh rangkaian proses pelaksanaan proyek perubahan mulai dari pembelajaran luring (Klasikal), pembelajaran mandiri (*self learning*), *distance learning*, pembangunan komitmen bersama, visitasi kepemimpinan nasional, sampai pada implementasi proyek perubahan, dapat diuraikan beberapa catatan proses pembelajaran (*lesson learnt*) dalam Kepemimpinan Strategis yang dialami dan dirasakan oleh *Project Leader*, yaitu:

1. Penyatuan persepsi dalam mengemban visi dan misi organisasi.
Penyatuan persepsi dalam mengemban visi dan misi merupakan fondamen dalam merumuskan tahapan strategis dalam rangka mewujudkan Proyek Perubahan. Proyek Perubahan sebagai suatu kebijakan dimulai dari menyamakan pemahaman terhadap isu dan permasalahannya. Kondisi Pandemi Covid-19 yang telah terjadi beberapa waktu lalu turut mendorong munculnya kreatifitas dan inovasi agar mampu menciptakan terobosan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pada saat proyek perubahan yang dilakukan. Pekerjaan yang berat dengan jadwal yang ketat akan lebih mudah dikerjakan secara bersama-sama dengan adanya dukungan dari Tim Eefktif yang solid, bervisi sama serta pembagian peran yang dipahami secara bersama dalam suatu tim.
2. Sinergitas Kolaborasi atas dasar pembangunan *trust* (kepercayaan).
Proyek Perubahan menjadi ringan untuk diwujudkan jika dilakukan secara bersama oleh orang-orang yang memiliki kesamaan pemahaman visi dan misi serta semangat perubahan yang dituangkan dalam kinerja Tim Efektif yang memberikan keleluasaan dari masing-masing anggota untuk dapat berperan, berkespresi, bekerjasama dan berkolaborasi antar anggota Tim Efektif maupun dengan *stakeholder* terkait tanpa tekanan dan paksaan dalam rangka mewujudkan Proyek Perubahan tersebut. Implementasi proyek perubahan membuktikan bahwa *networking* diperlukan untuk membangun sinergitas sebagai salah satu aset berharga yang dapat menjamin kesuksesan sebuah program kerja disamping komitmen yang kuat dari seorang pimpinan sebagai *project leader*.
3. Penguatan Kerjasama *Stakeholders* Internal dan Eksternal.
Membangun komunikasi efektif dan efisien untuk mencapai kesamaan visi akan arti pentingnya dilakukan proyek perubahan kepada *stakeholder* terkait, baik internal maupun eksternal diwujudkan melalui kerja sama agar terjalin hubungan timbal balik yang saling menguntungkan dengan mengedepankan sikap saling menghargai kedudukan dan peran masing-masing dalam konteks tugas dan fungsinya yang saling berkaitan dan bersinggungan. Implementasi proyek perubahan menunjukkan adanya kemampuan untuk berpikir secara integeratif yang perlu dilakukan untuk

melaksanakan suatu pekerjaan yang bersifat lintas individu, lintas sektor, lintas bidang dan lintas *stakeholder*.

4. Memperkaya Pengalaman dan Pengetahuan.

Implementasi proyek perubahan sangat dirasakan manfaat dari proses pembelajaran Kepemimpinan Strategis melalui rangkaian proses capaian tahapan kegiatan (*Milestone*) hingga komitmen yang harus dicapai untuk tahapan selanjutnya disamping tambahan pengetahuan dan wawasan dalam kepemimpinan suatu organisasi yang lebih adaptif dan *agile* dalam menghadapi perubahan dan perkembangan teknologi yang berkembang dengan pesat saat ini. Tim Efektif memberikan pemahaman kepada *project leader* akan pentingnya saling berbagi pengetahuan, saling mendengarkan pendapat, saran dan masukan serta saling menghargai sekecil apapun masukan yang diberikan untuk menjamin keberhasilan dari suatu kebijakan yang ditetapkan.

5. Komitmen yang kuat.

Sebaik apapun perencanaan akan suatu kegiatan, dibutuhkan komitmen yang kuat untuk dapat menjalankannya secara dinamis mengacu pada kondisi dan perkembangan yang terjadi dan saling mempengaruhi terhadap rencana yang telah ditetapkan.

B. Kesimpulan

1. Penyelesaian pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang menjadi suatu keharusan untuk digunakan sebagai pedoman dalam tata cara penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang.
2. Penyelesaian Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang menjadi suatu keharusan untuk dapat memberikan legalitas terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang.
3. Peningkatan partisipasi masyarakat menjadi sebuah tantangan yang harus direncanakan dan dilakukan secara berkesinambungan.
4. Implementasi proyek perubahan yang dilakukan memberikan adanya wawasan dan pengetahuan baru terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang.

C. Saran

1. Kabupaten Tangerang dengan jumlah 246 desa dan 28 kelurahan serta sebagai daerah penyangga Ibu Kota dibutuhkan strategi untuk percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang.

2. Strategi percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum melalui SiGAP Kabupaten Tangerang menjadi salah satu inovasi dalam rangka mewujudkan salah satu pelayanan dasar yang berhak diterima oleh setiap warga negara, yaitu ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat. Oleh karenanya, SiGAP Kabupaten Tangerang perlu dikembangkan lebih lanjut.
3. Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat demi mewujudkan percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang, Satpol PP perlu mengembangkan kompetensi dalam bidang pemanfaatan media sosial sebagai sarana sosialisasi dan komunikasi efektif dengan masyarakat.
4. Dukungan dan peran serta pemerintahan daerah Kabupaten Tangerang masih sangat dibutuhkan dalam rangka percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum oleh Satpol PP Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja

Permendagri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 53 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Satpol PP Kabupaten Tangerang

David, Fred, 2010. Strategic Manajement. Manajemen Strategis Edisi Keduabelas. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.

M. Manullang. 2012. Manajemen Strategi. Bandung: Citapustaka Media Perintis.

<https://dataindonesia.id/digital/detail/whatsapp-jadi-aplikasi-pesan-dengan-pengguna-terbanyak-di-dunia>

<https://kedu.pikiran-rakyat.com/tekno/pr-2384438619/statistik-10-negara-dengan-jumlah-pengguna-whatsapp-paling-banyak-2022-sampling-jangkauan-dan-demografinya?page=2>

https://pustakamaya.lan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YzFkOGQ5ZGQ1ZGFhOTdhMmMxNTZjYWUzNDdiYWJhNGFjZjhmMDRjNg==.pdf

<https://pustakadiklat.kemdikbud.go.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=1060&bid=2520>

https://pustakamaya.lan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/N2I2OGF0OTljMjdkMmFiZDcxYTY5NGY4MTcxMzUxNDkzYmQxNjQ2MA==.pdf

https://ppsdm.atrbpn.go.id/pluginfile.php/292063/mod_data/content/218183/Suhartono_LAP.pdf

https://pustakamaya.lan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MzkxNGI4YjRkODAwZGZmNmE5MjViMmNkODI5ZWE1YjlmMzk3YTYxZA==.pdf

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. DATA PRIBADI

Nama	: FACHRUL ROZI, S.Sos, M.Si
NIP	: 19680916 199008 1 002
Tempat/ Tanggal Lahir	: Tangerang, 16 September 1968
Agama	: Islam
Pangkat/ Golongan	: Pembina Utama Muda (IV/c)
Jabatan	: Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang
Tempat Tugas	: Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang
Pendidikan	: S2
Masa Kerja	: 32 Tahun
Tempat Tinggal	: Perumahan Serpong Garden 2 Blok A.14 No.11, RT 005 RW 010, Kelurahan Suradita, Kecamatan Cisauk, Kabupaten Tangerang.

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SEKOLAH DASAR NEGERI IX LULUS TAHUN 1982 DI TANGERANG;
2. SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 1 (SATU) LULUS TAHUN 1985 DI TANGERANG;
3. SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 (SATU) LULUS TAHUN 1988 DI TANGERANG;
4. AKADEMI PEMERINTAHAN DALAM NEGERI (APDN) BANDUNG LULUS TAHUN 1991 DI JATINANGOR SUMEDANG;
5. S1 UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA LULUS TAHUN 1998;
6. S2 UNIVERSITAS PRAMITA INDONESIA TANGERANG JURUSAN MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN LULUS TAHUN 2016.

III. PENGALAMAN DALAM JABATAN

1. SEKRETARIS LURAH CIGONDEWAH KALER KECAMATAN BANDUNG KULON KOTAMADYA BANDUNG;
2. KEPALA SUB SEKSI PEMERINTAHAN UMUM PADA KECAMATAN BANDUNG KULON KOTAMADYA BANDUNG;
3. LURAH JAMIKA KECAMATAN BOJONGLOA KALER KOTA BANDUNG;
4. LURAH KEBONLEGA KECAMATAN BOJONGLOA KALER KOTA BANDUNG;
5. KASUBID PEMERINTAHAN UMUM BAPPEDA KABUPATEN TANGERANG;
6. KEPALA BIDANG SARANA UMUM DAN TEMPAT USAHA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANGERANG;
7. KEPALA BIDANG KEBERSIHAN DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KABUPATEN TANGERANG;
8. SEKRETARIS CAMAT KECAMATAN SINDANG JAYA KABUPATEN TANGERANG;
9. SEKRETARIS CAMAT KECAMATAN KOSAMBI KABUPATEN TANGERANG;
10. CAMAT KECAMATAN CISAUK KABUPATEN TANGERANG;
11. CAMAT KECAMATAN KOSAMBI KABUPATEN TANGERANG;
12. KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANGERANG.

IV. KURSUS / LATIHAN

1. LATIHAN DASAR KEMILITERAN TAHUN 1988 DI RINDAM III SILIWANGI;
2. LATIHAN PRA JABATAN TAHUN 1989 DI CIREBON PROVINSI JAWA BARAT;
3. DIKLAT ADMINISTRASI UMUM (ADUM) TAHUN 2000 DI BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT;
4. DIKLAT PIM III TAHUN 2012 DI TANGERANG PROVINSI BANTEN;
5. DIKLAT PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH TINGKAT PERTAMA KATEGORI L2 TAHUN 2010;
6. DIKLAT PENINGKATAN KAPASITAS SEKRETARIS KECAMATAN TAHUN 2014; BIMTEK KE PPAT AN TAHUN 2014.

LAMPIRAN



BUPATI TANGERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG
NOMOR 75 TAHUN 2022
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu peran masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, perlu menyusun pedoman dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum;

d. bahwa...

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5298);

6. Peraturan...

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 548);
8. Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2004 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2004 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 2004);
9. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 53 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang (Berita Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2018 Nomor 53);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah...

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tangerang.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang.
6. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
7. Kepala Satpol PP adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
8. Bidang adalah Bidang Penegakan Peraturan Daerah, Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Bidang Pengembangan Kapasitas, dan Bidang Perlindungan Masyarakat di Satpol PP.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum.
10. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disebut APH adalah kejaksaan dan/atau kepolisian.
11. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari Masyarakat mengenai adanya gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah Daerah.
12. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Satpol PP.
13. Standar Operasional Prosedur Satpol PP yang selanjutnya disebut SOP Satpol PP adalah prosedur bagi Pol PP dalam rangka meningkatkan kesadaran dalam melaksanakan tugas menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dalam rangka meningkatkan kesadaran dan ketaatan Masyarakat, aparat, serta badan hukum terhadap peraturan daerah, peraturan kepala daerah, dan keputusan kepala daerah serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketertiban Masyarakat.

14. Ketenteraman adalah situasi dan kondisi yang mengandung arti bebas dari gangguan dan ancaman baik fisik maupun psikis bebas dari rasa ketakutan dan kekhawatiran.
15. Ketertiban adalah suatu tatanan dalam suatu lingkungan kehidupan yang terwujud oleh adanya perilaku manusia, baik pribadi maupun sebagai anggota Masyarakat yang mematuhi kaidah, norma agama, norma sosial dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
16. *Dashboard* adalah antarmuka yang dapat menyajikan ringkasan laporan, data dan informasi secara real time.
17. Nota Dinas adalah salah satu bentuk sarana komunikasi resmi internal antar pejabat di lingkungan Satpol PP. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman dalam penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di Daerah agar lebih sistematis, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini untuk:

- a. menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yang terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;

c. meningkatkan...

- c. meningkatkan koordinasi antarlembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di Daerah; dan
- d. meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban umum.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. pengelolaan dan penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. mekanisme/tata cara penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. penganggaran; dan
- e. monitoring, evaluasi, dan pelaporan.

BAB II

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
 - b. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan Masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;

c. efektivitas...

- c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- e. kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. cepat, bahwa penanganan Pengaduan Masyarakat harus cepat ditanggapi dan ditangani sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- h. tidak diskriminatif, bahwa Pengaduan Masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan, tanpa membedakan ras, agama, suku, dan antargolongan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum yang dilakukan oleh Masyarakat lainnya di wilayah Daerah kepada Satpol PP.

Pasal 7

Masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilakukan dengan cara:

- a. langsung; atau
- b. tidak langsung.

Pasal 8

- (1) Penyampaian laporan atau pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Satpol PP pada hari dan jam kerja serta mengisi formulir pengaduan.
- (2) Penerimaan pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

Pasal 9

- (1) Penyampaian laporan atau pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b dapat dilaksanakan melalui media sebagai berikut.
 - a. surat yang ditujukan kepada Kepala Satpol PP;
 - b. sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR);
 - c. nomor tunggal panggilan darurat 112;
 - d. aplikasi tanggap (SiGAP); dan
 - e. media sosial Satpol PP.
- (2) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh operator penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

Pasal 10

Laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pelapor;
- b. deskripsi aduan;
- c. waktu kejadian;
- d. lokasi kejadian;
- e. bukti pendukung; dan
- f. keterangan lain yang dibutuhkan.

Pasal 11

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyampaian laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satpol PP.

BAB IV

PENGELOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Pengaduan Masyarakat dikelola oleh Satpol PP.
- (2) Pengelolaan laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penerimaan laporan atau Pengaduan Masyarakat;
 - b. pencatatan laporan atau Pengaduan Masyarakat;
 - c. dokumentasi kegiatan dan pelaporan terhadap tidak lanjut laporan atau Pengaduan Masyarakat; dan
 - d. evaluasi.
- (3) Pengelola laporan atau aduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satpol PP.

Pasal 13

Dalam melakukan penanganan terhadap Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Satpol PP dapat berkoordinasi dengan Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Camat, APH, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia, dan/atau lembaga atau instansi terkait lainnya baik pemerintah maupun swasta.

BAB V

MEKANISME/TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat ditindaklanjuti oleh Satpol PP setelah terpenuhi unsur laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Dalam hal laporan atau Pengaduan Masyarakat tidak memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, maka laporan atau pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 15

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut.

- a. penerimaan;
- b. pencatatan;
- c. penanganan atau tindak lanjut; dan
- d. pelaporan.

Pasal 16

- (1) Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a dilaksanakan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

(2) Petugas...

- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan penerimaan laporan atau pengaduan dari Masyarakat dengan sikap humanis dan penuh tanggung jawab.

Pasal 17

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b dilaksanakan oleh petugas pencatatan laporan atau Pengaduan Masyarakat dari Subbagian Umum Satpol PP.
- (2) Petugas pencatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pencatatan atas informasi pengaduan yang memuat unsur pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (3) Petugas pencatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membuat laporan kepada ketua pengelola laporan atau Pengaduan Masyarakat.

Pasal 18

- (1) Penanganan atau tindak lanjut laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c dilaksanakan oleh masing-masing Bidang sesuai jenis aduan.
- (2) Masing-masing Bidang melakukan tindak lanjut terhadap laporan atau Pengaduan Masyarakat sesuai dengan SOP Satpol PP.

Pasal 19

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d dilaksanakan oleh masing-masing Bidang.
- (2) Masing-masing Bidang membuat Nota Dinas laporan hasil penanganan atau tindak lanjut kepada Kepala Satpol PP.
- (3) Masing-masing Bidang menginformasikan hasil penanganan atau tindak lanjut kepada petugas pencatat laporan atau Pengaduan Masyarakat.

BAB VI
PENGANGGARAN

Pasal 20

- (1) Anggaran yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan penanganan laporan atau Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di wilayah Daerah dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- ~~(2)~~ Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
MONITORING, EVALUASI, DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu
Monitoring dan Evaluasi

Pasal 21

- (1) Kepala Satpol PP melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat melalui *Dashboard* yang dibuat oleh pengelola laporan atau aduan Masyarakat.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat di wilayah Daerah.

Bagian Kedua
Pengendalian

Pasal 22

- (1) Pengendalian penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh Kepala Satpol PP.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VIII
PELAPORAN

Pasal 23

Kepala Satpol PP menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat di wilayah Daerah setiap triwulan, semesteran, tahunan, dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Kepala Kepolisian Resort lingkup wilayah Daerah dan Kepala Perangkat Daerah/Instansi Pemerintah terkait lainnya.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tangerang.

Ditetapkan di Tigaraksa
pada tanggal 17 November 2022



Diundangkan di Tigaraksa
pada tanggal 17 November 2022





PEDOMAN

PENANGANAN PENGADUAN

MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN

TRANTIBUM DI KABUPATEN TANGERANG



SATPOL PP KABUPATEN TANGERANG

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG
JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

Kata Pengantar



Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya maka Buku Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang dapat tersusun dengan baik.

Maksud dan tujuan disusunnya buku ini adalah sebagai petunjuk, arahan dan pedoman dalam melakukan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Trantibum di Kabupaten Tangerang baik secara teknis maupun administratif serta untuk menyamakan persepsi dan gerak langkah pelaksanaan di lapangan. Dengan tersusunnya buku pedoman ini diharapkan program dan kegiatan dapat berjalan dengan baik, tepat waktu, tepat sasaran dan tertib administratif sesuai dengan persyaratan dan tatacara yang telah ditetapkan. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku petunjuk pelaksanaan program dan kegiatan ini diucapkan banyak terima kasih.

Tangerang, 22 November 2022
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'FACHRUL ROZI'.

FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)

19680916 199008 1 002

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud Dan Tujuan	5
D. Sasaran.....	6
E. Ruang Lingkup.....	7
F. Pengertian.....	7
G. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	11
BAB II PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT	13
A. Penerimaan.....	13
B. Pencatatan	14
C. Penanganan Atau Tindak Lanjut	15
D. Pelaporan	19
BAB III PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT	20
A. Konfirmasi Dan Klarifikasi	20
B. Penelitian Dan Pemeriksaan	21
C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan.....	22

BAB IV TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT	24
A. Tindak Lanjut Hasil Penelitian / Pemeriksaan	24
B. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat	25
C. Pemantauan Dan Koordinasi Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat	27
BAB V PENUTUP	29
LAMPIRAN	30



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ketertiban umum adalah suatu keadaan yang aman, tenang dan bebas dari gangguan atau kekacauan yang menimbulkan kesibukan dalam bekerja untuk mencapai kesejahteraan masyarakat seluruhnya yang berjalan secara teratur sesuai hukum dan norma-norma yang ada. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa ketentraman dan ketertiban umum (trantibum) merupakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menegaskan bahwa trantibum merupakan salah satu bagian dari pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Hal tersebut sejalan dengan tujuan Negara Indonesia yang termuat dalam Undang-Undang



Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 yang salah satu tujuannya adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu kabupaten yang memiliki penduduk terbanyak di Indonesia dengan wilayah yang luas, termasuk ke dalam kategori kabupaten padat penduduk yang terdiri atas kawasan pemukiman, pariwisata, dan kawasan industri, memiliki potensi permasalahan pada bidang trantibum. Sebagai salah satu perangkat daerah di Kabupaten Tangerang, Satpol PP dituntut harus dapat menyelenggarakan trantibum dengan baik, mulai dari mudah dan cepatnya ketika masyarakat menyampaikan aduan, respon Satpol PP yang tanggap, serta aduan yang tuntas ditindaklanjuti.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Djawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang



- Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 4. 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 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);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5298);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat;
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 20 Tahun 2004 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum



- (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2004 Nomor 20);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2016 Nomor 1611);
 11. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang;
 12. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 53 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

C. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud



Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Satuan Polisi Pamong Praja agar dalam penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum berbasis aplikasi tanggap Kabupaten Tangerang.

2. Tujuan

Dengan adanya pedoman ini diharapkan aduan masyarakat terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

D. Sasaran

1. terselesaikannya penanganan aduan masyarakat secara cepat, tertib, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
2. terciptanya koordinasi antar bidang yang baik dalam menyelesaikan penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang;



3. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik dan percepatan penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang;
4. Menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melakukan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat oleh satuan polisi pamong praja Kabupaten Tangerang.

E. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penanganan aduan masyarakat terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum yang diterima oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang yang disampaikan melalui aplikasi tanggap secara jelas dan bertanggung jawab.

F. Pengertian



1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Bupati adalah Bupati Tangerang.
5. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
6. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Ka Satpol PP adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.



7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum.
8. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disebut APH adalah kejaksaan dan/atau kepolisian.
9. Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah Kabupaten Tangerang.
10. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Satpol PP.
11. Terlapor adalah pihak yang diduga melakukan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum.
12. Standar Operasional Prosedur Satpol PP yang selanjutnya disebut SOP Satpol PP adalah prosedur bagi Pol PP dalam rangka meningkatkan kesadaran dalam melaksanakan tugas menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dalam rangka meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat, aparat, serta badan hukum terhadap peraturan daerah, peraturan kepala daerah, dan



- keputusan kepala daerah serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketertiban masyarakat.
13. Peraturan daerah yang selanjutnya disebut Perda adalah Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang.
 14. Peraturan kepala daerah yang selanjutnya disebut Perkada adalah Peraturan Bupati Tangerang.
 15. Ketenteraman adalah situasi dan kondisi yang mengandung arti bebas dari gangguan dan ancaman baik fisik maupun psikis bebas dari rasa ketakutan dan kekhawatiran.
 16. Ketertiban adalah suatu tatanan dalam suatu lingkungan kehidupan yang terwujud oleh adanya perilaku manusia, baik pribadi maupun sebagai anggota masyarakat yang mematuhi kaidah, norma agama, norma sosial dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 17. Ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan tenteram, tertib, dan teratur.



G. Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat

Prinsip penanganan pengaduan masyarakat ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam menangani pengaduan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
3. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
4. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan



- peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
5. kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 6. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 7. cepat, bahwa penanganan pengaduan masyarakat harus cepat ditanggapi dan ditangani sesuai ketentuan yang berlaku; dan
 8. tidak diskriminatif, bahwa pengaduan masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan, tanpa membedakan ras, agama, suku, dan antargolongan sesuai peraturan perundang-undangan.



BAB II

PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh Sub. Bagian Umum Satpol PP dengan tahapan sebagai berikut :

A. Penerimaan

Penerimaan sebagaimana dimaksud dilaksanakan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Sub. Bagian Umum Satpol PP. Petugas melakukan penerimaan laporan atau pengaduan dari masyarakat dengan sikap humanis dan penuh tanggung jawab.

Untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung atau melalui pos, Petugas penerimaan pengaduan dari Sub. Bagian Umum Satpol PP mencatat tanggal penerimaan pengaduan, identitas Pelapor apabila diketahui, dan nomor pengaduan dalam Buku Agenda Pengaduan;



B. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan / pengadministrasian yang berlaku di lingkungan Sub. Bagian Umum Satpol PP, dengan cara manual atau penggunaan sistem aplikasi komputer disesuaikan dengan prasarana yang dimiliki. Hal-hal yang perlu dicatat pada proses pencatatan pengaduan masyarakat :

1. Data surat pengaduan, meliputi :
 - Nomor agenda
 - Tanggal agenda
 - Tanggal surat pengaduan
 - Kategori surat
 - Perihal
2. Identitas pelapor, meliputi :
 - Nama
 - Alamat
 - Kabupaten/Kota
 - Provinsi



- Pekerjaan
 - Kategori Pelapor
3. Lokasi kasus, meliputi
- Kelurahan/Desa
 - kecamatan
 - Kabupaten/Kota
 - Provinsi
 - Negara

C. Penanganan atau Tindak Lanjut

1. Sub. Bagian Umum Satpol PP melakukan penelaahan terhadap pengaduan untuk memeriksa apakah suatu pengaduan layak untuk ditangani atau tidak. Langkah-langkah penelaahan setidaknya- tidaknya meliputi kegiatan sebagai berikut:
 - a. Memeriksa kewenangan Satpol PP untuk menangani laporan pengaduan;
 - b. Merumuskan inti masalah yang diadukan;



- c. Memeriksa atau menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang berkaitan;
 - d. Memeriksa dokumen dan atau informasi yang pernah ada yang berkaitan dengan materi pengaduan tersebut; dan
 - e. Meneruskan kepada bidang terkait pada Satpol PP mengenai kewenangan penanganan pengaduan, layak atau tidaknya pengaduan tersebut untuk ditindaklanjuti.
2. Dalam melakukan penanganan, Sub. Bagian Umum Satpol PP menelaah tiap laporan dan meneruskannya kepada tiap bidang pada Satpol PP sebagai berikut:
 - a. Bidang Ketentraman Dan Ketertiban Umum
 - b. Bidang Perlindungan Masyarakat
 - c. Bidang Penegakkan Perda
 - d. Bidang Sumber Daya Aparatur
3. Tindak lanjut terhadap suatu pengaduan ditentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut:



- a. Pengaduan yang layak ditindaklanjuti adalah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:
- 1) Pengaduan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/materi pengaduan logis dan memadai. Untuk itu direkomendasikan untuk segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - 2) Pengaduan dengan identitas pelapor tidak jelas namun substansi/materi pengaduan logis dan memadai. Untuk itu direkomendasikan untuk segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - 3) Pengaduan dengan identitas pelapor jelas namun substansi/materi direkomendasikan untuk dilakukan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
 - 4) Pengaduan dengan permasalahan serupa dengan pengaduan yang sedang atau telah dilakukan pemeriksaan. Untuk itu direkomendasikan untuk dijadikan sebagai tambahan informasi lebih lanjut.



- b. Pengaduan yang tidak layak ditindaklanjuti adalah pengaduan dengan kriteria sebagai berikut:
- 1) Pengaduan dengan identitas pelapor tidak jelas dan tidak disertai data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan, untuk itu tidak diperlukan penanganan lebih lanjut namun tetap dicatat sebagai dokumentasi/arsip;
 - 2) Pengaduan dengan identitas pelapor tidak jelas dan tidak menunjuk substansi secara jelas, misalnya pengaduan mengenai pedagang kaki lima yang menjadi sumber kemacetan, namun tidak disertai dengan lokasi tempat kejadian dimaksud;
 - 3) Pengaduan yang mengandung unsur tindak pidana, akan disarankan untuk dilanjutkan kepada Kepolisian/Kejaksaan/Komisi Pemberantasan Korupsi;



- 4) Pengaduan mengenai pihak atau instansi lain di luar tupoksi Satpol PP, akan disarankan untuk disampaikan kepada instansi yang berwenang.

D. Pelaporan

Pelaporan sebagaimana dilaksanakan oleh masing-masing bidang, dengan cara membuat nota dinas laporan hasil penanganan atau tindak lanjut kepada Kepala Satpol PP. Selanjutnya Kepala Satpol PP menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat di wilayah Kabupaten Tangerang setiap triwulan, semesteran, tahunan dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Kepala Kepolisian Resort lingkup wilayah Kabupaten Tangerang dan Kepala Perangkat Daerah/Instansi Pemerintah terkait lainnya.



BAB III

PROSES PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Proses pembuktian pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut :

A. Konfirmasi Dan Klarifikasi

1. Konfirmasi

Tahap-tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;
- c. Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.

Hasil dari konfirmasi pengaduan masyarakat berupa kesimpulan tentang keyakinan mengenai kenyataan keberadaan oknum yang teridentifikasi dalam pengaduan masyarakat, dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya



dilakukan pemeriksaan atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.

Apabila kesimpulan hasil konfirmasi atas permasalahan menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan atau investigasi, maka Satpol PP melaporkan hasil konfirmasi kepada sumber pengaduan dan pihak-pihak terkait.

2. Klarifikasi

Tahap-tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;
- b. Perumusan kondisi yang senyatanya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, surat kabar atau media massa lainnya.

B. Penelitian/Pemeriksaan



Surat-surat Pengaduan setelah melalui tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan dengan kegiatan penelitian/ pemeriksaan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna.

Kegiatan penelitian/pemeriksaan ini mengacu kepada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijaksanaan intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis/ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.

C. Pelaporan Hasil Penelitian/Pemeriksaan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat wajib dilakukan oleh pejabat yang berwenang atau tim yang ditunjuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi, penelitian/pemeriksaan terhadap terlapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



2. Laporan hasil pemeriksaan disusun sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan/penelitian dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
3. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh Satpol PP.



BAB IV

TINDAK LANJUT DAN PEMANTAUAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. TINDAK LANJUT HASIL PENELITIAN / PEMERIKSAAN

1. Terhadap Pelapor
 - a. Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang, menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor;
 - b. Apabila hasil pemeriksaan terbukti kebenarannya, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang menyampaikan surat ucapan terima kasih kepada pelapor;
 - c. Selama pengaduan masih dalam proses penanganan, pimpinan instansi atau pejabat yang berwenang berkewajiban melindungi pelapor.

2. Terhadap Terlapor



- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor;
 - b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, maka pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar segera ditindaklanjuti sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku, antara lain terkait gangguan ketentraman dan ketertiban umum.

B. PEMANFAATAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Kepala Satpol PP dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat, antara lain :



1. Menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam membangun kontrol sosial yang sehat, sekaligus mencegah timbulnya kemungkinan tindakan anarkis dan main hakim sendiri oleh masyarakat;
2. Sebagai salah satu tolak ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah;
3. Membangun citra aparatur pemerintah yang etis, bermoral, profesional, transparan, bertanggung jawab dan jiwa korsa aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat;
4. Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja dan ketatalaksanaan birokrasi pemerintah, khususnya bidang pelayanan masyarakat;
5. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;
6. Menegakkan hukum dan keadilan secara tertib, proporsional dan demokratis.



C. PEMANTAUAN DAN KOORDINASI TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pemantauan

Dalam rangka mengefektifkan pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan :

a. Secara langsung

- 1) Pemutakhiran data;
- 2) Rapat-rapat koordinasi teknis;
- 3) Kunjungan ke lapangan/instansi yang menangani.

b. Secara tidak langsung

- 1) Melalui komunikasi elektronik;
- 2) Melalui surat menyurat.

2. Koordinasi

Dalam mengefektifkan penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan koordinasi secara internal dan eksternal.



- a. Koordinasi internal
 - 1) Antar pejabat di lingkungan Satpol PP;
 - 2) Antar operator yang menangani pengaduan masyarakat dengan bidang di lingkungan Satpol PP.

- b. Koordinasi eksternal
 - 1) Satpol PP dengan dinas lain yang menangani pengaduan masyarakat;
 - 2) Antara pejabat Satpol PP dengan aparat penegak hukum;
 - 3) Antara pejabat Satpol PP dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan.



BAB V

PENUTUP

Dengan adanya Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah ini diharapkan para pejabat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja dapat meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, terutama terkait pengaduan terhadap ketentraman dan ketertiban umum.

Satuan Polisi Pamong Praja menindaklanjuti Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat ini dengan mendorong tiap bidang dilingkungan Satuan Polisi Pamong Praja, dalam menindaklanjuti temuan-temuan dan hasil pengawasan masyarakat guna memperbaiki mutu dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, menuju terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

LAMPIRAN



BUPATI TANGERANG
PROVINSI BANTEN

PERATURAN BUPATI TANGERANG
NOMOR 75 TAHUN 2022
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANGERANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu peran masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- b. bahwa sebagai bentuk partisipasi atau peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum perlu dilaksanakan dengan baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa dalam rangka efektivitas penanganan pengaduan masyarakat serta menjamin mutu hasil penanganan pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, perlu menyusun pedoman dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum;

d. bahwa...

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 4. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5298);

6. Peraturan...

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 705);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 548);
8. Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2004 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2004 Nomor 20, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 2004);
9. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 53 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang (Berita Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2018 Nomor 53);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tangerang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah...

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tangerang.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang.
6. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
7. Kepala Satpol PP adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
8. Bidang adalah Bidang Penegakan Peraturan Daerah, Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Bidang Pengembangan Kapasitas, dan Bidang Perlindungan Masyarakat di Satpol PP.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum.
10. Aparat Penegak Hukum yang selanjutnya disebut APH adalah kejaksaan dan/atau kepolisian.
11. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari Masyarakat mengenai adanya gangguan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah Daerah.
12. Pelapor adalah Masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Satpol PP.
13. Standar Operasional Prosedur Satpol PP yang selanjutnya disebut SOP Satpol PP adalah prosedur bagi Pol PP dalam rangka meningkatkan kesadaran dalam melaksanakan tugas menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dalam rangka meningkatkan kesadaran dan ketaatan Masyarakat, aparat, serta badan hukum terhadap peraturan daerah, peraturan kepala daerah, dan keputusan kepala daerah serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketertiban Masyarakat.

14. Ketenteraman adalah situasi dan kondisi yang mengandung arti bebas dari gangguan dan ancaman baik fisik maupun psikis bebas dari rasa ketakutan dan kekhawatiran.
15. Ketertiban adalah suatu tatanan dalam suatu lingkungan kehidupan yang terwujud oleh adanya perilaku manusia, baik pribadi maupun sebagai anggota Masyarakat yang mematuhi kaidah, norma agama, norma sosial dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
16. *Dashboard* adalah antarmuka yang dapat menyajikan ringkasan laporan, data dan informasi secara real time.
17. Nota Dinas adalah salah satu bentuk sarana komunikasi resmi internal antar pejabat di lingkungan Satpol PP. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman dalam penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di Daerah agar lebih sistematis, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Tujuan penyusunan Peraturan Bupati ini untuk:

- a. menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat secara cepat, tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yang terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Pemerintah Daerah;

c. meningkatkan...

- c. meningkatkan koordinasi antarlembaga/instansi dalam menyelesaikan penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di Daerah; dan
- d. meningkatkan partisipasi Masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban umum.

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi:

- a. prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. pengelolaan dan penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. mekanisme/tata cara penanganan Pengaduan Masyarakat;
- d. penganggaran; dan
- e. monitoring, evaluasi, dan pelaporan.

BAB II

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani dalam penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kepastian hukum, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
 - b. obyektivitas, bahwa kegiatan penanganan pengaduan Masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;

c. efektivitas...

- c. efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- d. akuntabilitas, bahwa proses kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- e. kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu Pengaduan Masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. transparansi, bahwa hasil kegiatan penanganan Pengaduan Masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. cepat, bahwa penanganan Pengaduan Masyarakat harus cepat ditanggapi dan ditangani sesuai ketentuan yang berlaku; dan
- h. tidak diskriminatif, bahwa Pengaduan Masyarakat yang diterima harus ditindaklanjuti secara adil dan transparan, tanpa membedakan ras, agama, suku, dan antargolongan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB III

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum yang dilakukan oleh Masyarakat lainnya di wilayah Daerah kepada Satpol PP.

Pasal 7

Masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilakukan dengan cara:

- a. langsung; atau
- b. tidak langsung.

Pasal 8

- (1) Penyampaian laporan atau pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung kantor Satpol PP pada hari dan jam kerja serta mengisi formulir pengaduan.
- (2) Penerimaan pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

Pasal 9

- (1) Penyampaian laporan atau pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b dapat dilaksanakan melalui media sebagai berikut.
 - a. surat yang ditujukan kepada Kepala Satpol PP;
 - b. sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR);
 - c. nomor tunggal panggilan darurat 112;
 - d. aplikasi tanggap (SiGAP); dan
 - e. media sosial Satpol PP.
- (2) Penerimaan pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh operator penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

Pasal 10

Laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 paling sedikit memuat informasi:

- a. identitas Pelapor;
- b. deskripsi aduan;
- c. waktu kejadian;
- d. lokasi kejadian;
- e. bukti pendukung; dan
- f. keterangan lain yang dibutuhkan.

Pasal 11

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyampaian laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satpol PP.

BAB IV

PENGLOLAAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Pengaduan Masyarakat dikelola oleh Satpol PP.
- (2) Pengelolaan laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penerimaan laporan atau Pengaduan Masyarakat;
 - b. pencatatan laporan atau Pengaduan Masyarakat;
 - c. dokumentasi kegiatan dan pelaporan terhadap tidak lanjut laporan atau Pengaduan Masyarakat; dan
 - d. evaluasi.
- (3) Pengelola laporan atau aduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satpol PP.

Pasal 13

Dalam melakukan penanganan terhadap Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Satpol PP dapat berkoordinasi dengan Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Camat, APH, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia, dan/atau lembaga atau instansi terkait lainnya baik pemerintah maupun swasta.

BAB V

MEKANISME/TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat ditindaklanjuti oleh Satpol PP setelah terpenuhi unsur laporan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (2) Dalam hal laporan atau Pengaduan Masyarakat tidak memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, maka laporan atau pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti.

Pasal 15

Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut.

- a. penerimaan;
- b. pencatatan;
- c. penanganan atau tindak lanjut; dan
- d. pelaporan.

Pasal 16

- (1) Penerimaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a dilaksanakan oleh petugas penerimaan pengaduan dari Satpol PP.

(2) Petugas...

- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan penerimaan laporan atau pengaduan dari Masyarakat dengan sikap humanis dan penuh tanggung jawab.

Pasal 17

- (1) Pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b dilaksanakan oleh petugas pencatatan laporan atau Pengaduan Masyarakat dari Subbagian Umum Satpol PP.
- (2) Petugas pencatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan pencatatan atas informasi pengaduan yang memuat unsur pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- (3) Petugas pencatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membuat laporan kepada ketua pengelola laporan atau Pengaduan Masyarakat.

Pasal 18

- (1) Penanganan atau tindak lanjut laporan atau Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c dilaksanakan oleh masing-masing Bidang sesuai jenis aduan.
- (2) Masing-masing Bidang melakukan tindak lanjut terhadap laporan atau Pengaduan Masyarakat sesuai dengan SOP Satpol PP.

Pasal 19

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d dilaksanakan oleh masing-masing Bidang.
- (2) Masing-masing Bidang membuat Nota Dinas laporan hasil penanganan atau tindak lanjut kepada Kepala Satpol PP.
- (3) Masing-masing Bidang menginformasikan hasil penanganan atau tindak lanjut kepada petugas pencatat laporan atau Pengaduan Masyarakat.

BAB VI
PENGANGGARAN

Pasal 20

- (1) Anggaran yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan penanganan laporan atau Pengaduan Masyarakat terhadap gangguan Ketenteraman dan Ketertiban umum di wilayah Daerah dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja Daerah dan/atau sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- (2) Pengelolaan anggaran belanja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII
MONITORING, EVALUASI, DAN PENGENDALIAN

Bagian Kesatu
Monitoring dan Evaluasi

Pasal 21

- (1) Kepala Satpol PP melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat melalui *Dashboard* yang dibuat oleh pengelola laporan atau aduan Masyarakat.
- (2) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat di wilayah Daerah.

Bagian Kedua
Pengendalian

Pasal 22

- (1) Pengendalian penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh Kepala Satpol PP.
- (2) Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimaksudkan untuk memastikan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan secara berkala kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

BAB VIII
PELAPORAN

Pasal 23

Kepala Satpol PP menyusun dan menyampaikan laporan penyelenggaraan penanganan Pengaduan Masyarakat di wilayah Daerah setiap triwulan, semesteran, tahunan, dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tembusan Kepala Kepolisian Resort lingkup wilayah Daerah dan Kepala Perangkat Daerah/Instansi Pemerintah terkait lainnya.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 24

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tangerang.

Ditetapkan di Tigaraksa
pada tanggal 17 November 2022

BUPATI TANGERANG,

Ttd.

A. ZAKI ISKANDAR

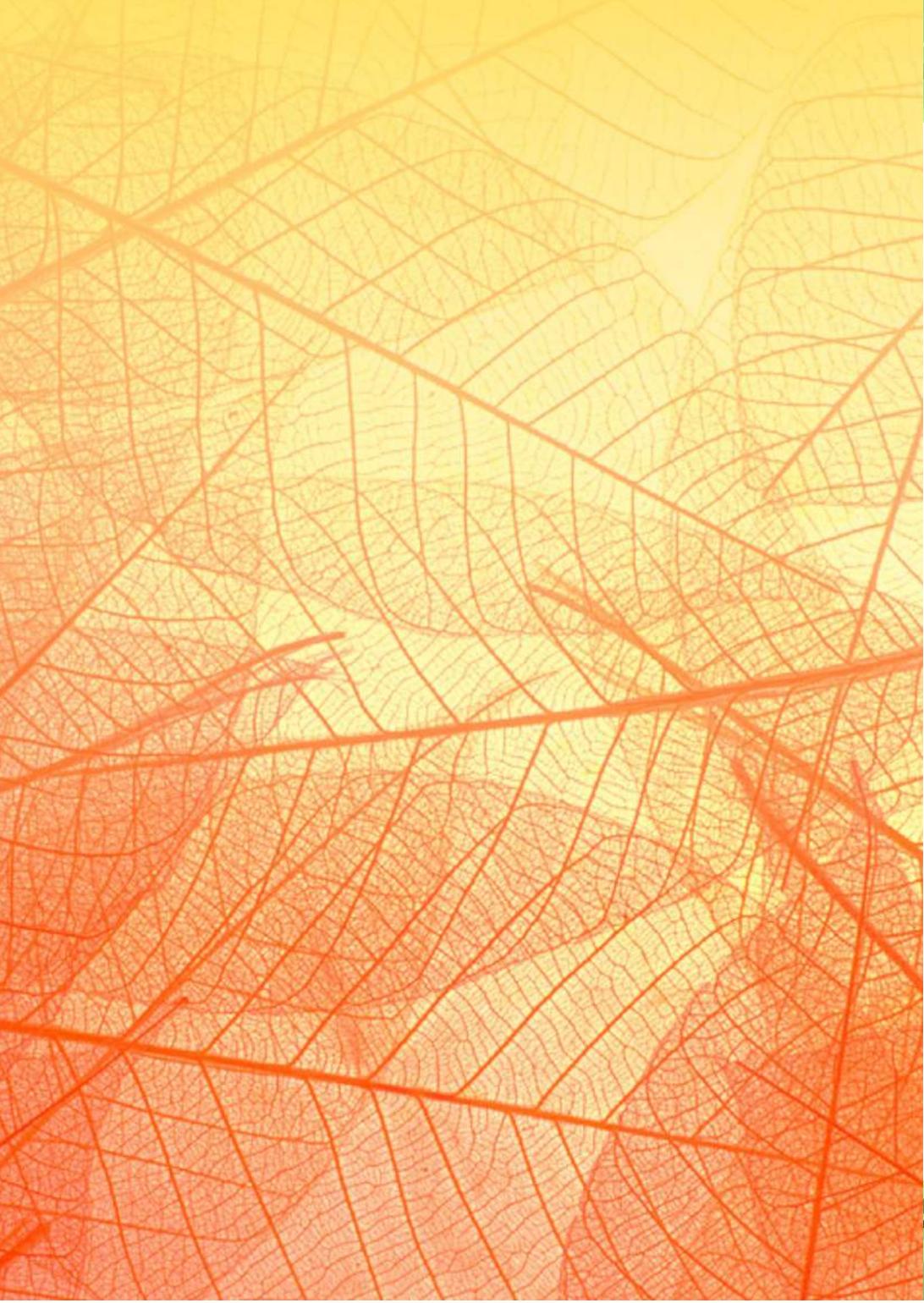
Diundangkan di Tigaraksa
pada tanggal 17 November 2022

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANGERANG,

Ttd

MOCH. MAESYAL RASYID

BERITA DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2022 NOMOR 75





PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG

JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

Tigaraksa, 14 Oktober 2022

Nomor : 005 / 292 – SPPP / 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Undangan

Kepada:
Yth. Tim Efektif
(Daftar nama terlampir)
di –

Tempat

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka implementasi Proyek Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II (PKN Tk. II) yang dilaksanakan oleh Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang dengan judul “Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang”, mohon kehadiran Bapak/Ibu dalam rapat koordinasi yang akan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Senin, 17 Oktober 2022

Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d Selesai

Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I

Acara : Rapat Koordinasi Tim Efektif

Demikian surat undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
FACHRUL ROZI
NIP.196809161990081002

 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE - BSSN

Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. Bapak Bupati Tangerang;
- Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang;
- Arsiparis.

Lampiran Undangan Rapat Koordinasi

Nomor : 005 / 292 – SPPP / 2022

Tanggal : 14 Oktober 2022

DAFTAR UNDANGAN

1. Ela Suhendar, S.H.
2. Jaka Purnama, S.H.
3. Mohamad Arie Ghiffari, S.E.
4. Dini Nuraini Mahalli, S.H.
5. Tissa Sukma Adastri, S.E.
6. Budi Ali Heriyanto, A.Md.
7. Asep Guntur Agusta, S.T.
8. H. Budiawan, S.E.
9. Muhamad Riki Hendrianto, S.IP.
10. Suryadi
11. Maulana Yusuf, S.H.
12. Regi Gustriyana, S.IP.
13. Ahmad Maulana

DAFTAR-HADIR

HARI : Senin
 TANGGAL : 17 oktober 2022
 PUKUL : 09.00 WIB s.d Selesai
 TEMPAT : Ruang Rapat Praja Wibawa I Satpol PP Kab. Tangerang

NO	NAMA	PANGKAT/GOL	JABATAN	TANDA TANGAN
1	2	3	4	5
1	Rechni Rizki	IV/c	Project leader	
2	Ela Sulander	III/d	Tim Efektif	
3	TRISSA SUKMA.A	III/a	Tim Efektif	
4	Ahmad Huda		Tim Efektif	
5	M. Riki H		Tim Efektif	
6	Asep Gunur Agusta		Tim Efektif	
7	Suryadi		Tim Efektif	
8	dini nuraini mahalli	III/a	Tim Efektif	
9	Budi Ali H		Tim Efektif	
10	PEGI BUSTRIYANA		Tim EFEKTIF	
11	H. BUDIYAN		TIM EFEKTIF	
12	MARAWA YUSUF		TIM EFEKTIF	
13	M. AUC GIFFANI	III/a	Tim Efektif	
14	Jaka Purnama	III/a	Tim Efektif	
15				15
16				16
17				17
18				18
19				19
20				20

TIGARAKSA 17 okt 2022

Pencatat

Dini Nuraini Mahalli
 NIP. 19891192020122011



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG
JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

NOTULENSI

Hari : Senin
Tanggal : 17 Oktober 2022
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Rapat Koordinasi Internal Bersama Tim Efektif
Rincian Kegiatan :

- Kegiatan dibuka oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
- Kepala Satpol PP kemudian langsung memaparkan tentang Proyek Perubahan yang akan diimplementasikan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
- Dalam penjelasannya, Kepala Satpol PP menjelaskan bahwa Proyek Perubahan ini harus didukung penuh oleh Tim Efektif yang telah dibuat di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
- Tim Efektif merupakan tim yang membantu *project leader* dalam merealisasikan proyek perubahan mulai persiapan hingga tercapainya kemanfaatan proyek perubahan sesuai dengan tahapan *milestones* yang direncanakan
- Kepala Satpol PP menjelaskan Tim Kerja terbagi dalam 4 (empat) kelompok, diantaranya:
 - ✓ Tim Perencanaan dan Administrasi
 - ✓ Tim Hubungan Masyarakat
 - ✓ Tim Data dan Teknologi Informasi
 - ✓ Tim Monitoring dan Evaluasi
- Kemudian Kepala Satpol PP menjelaskan tentang tugas masing-masing bagian tim yang nantinya akan mendukung rancangan Proyek Perubahan ini.
- Rancangan Proyek Perubahan juga harus berjalan sesuai dengan tahapan *milestones* yang sudah direncanakan, maka Tim Efektif harus mendukung penuh rencana Proyek Perubahan. Tim Efektif mendukung penuh Proyek Perubahan yang dibuat dengan cara menjalankan semua tugas yang sudah dijelaskan oleh Kepala Satpol PP.
- Beberapa Anggota Tim Efektif memberikan masukan dan tanggapannya terkait Proyek Perubahan dengan tujuan agar bisa menjalani tugas dan kewajibannya sebagai Tim Efektif sesuai dengan yang sudah direncanakan.

Notulis,
DINI NURAINI MAHALLI, S.H.



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG
JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN TANGERANG
Nomor : 800/Kep.87.1-SPPP/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF PROYEK PERUBAHAN
STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP
GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM
BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN TANGERANG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan percepatan penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum yang cepat, tepat, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang;
- b. Bahwa dalam rangka pelaksanaan implementasi proyek perubahan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II (PKN Tk. II) atas nama Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si. dengan judul Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang;
- c. Bahwa nama-nama yang ditunjuk dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang layak dan cakap dalam menjalankan tugasnya;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c di atas, perlu dibentuk tim efektif dengan Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Djawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
 4. 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 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);
 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5298);
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat;
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 20 Tahun 2004 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2004 Nomor 20);
 10. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang (Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2016 Nomor 1611);
 11. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang;
 12. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 53 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN TANGERANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF PROYEK PERUBAHAN STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP GANGGUAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM BERBASIS APLIKASI TANGGAP KABUPATEN TANGERANG.**

- KESATU : Membentuk Tim Efektif Implementasi proyek perubahan Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang;
- KEDUA : Tim Efektif sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tigaraksa
Pada tanggal : 17 Oktober 2022

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN TANGERANG



FACHRUL ROZI, S.Sos. M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19680916 199008 1 002

Tembusan :

1. Yth. Bapak Bupati Tangerang;
2. Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang.

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN

NOMOR : 800/Kep.87.1-SPPP/2022

TANGGAL : 17 Oktober 2022

TENTANG : Pembentukan Tim Efektif Proyek Perubahan Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang

Struktur Tim	No.	Nama	Uraian Tugas
<i>Project Leader</i>	1	Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggungjawab atas keberhasilan pelaksanaan Proyek Perubahan. 2. Mempersiapkan dan merencanakan sebelum pertemuan dengan Mentor atau <i>Coach</i>. 3. Mengambil inisiatif dalam dialog dengan Mentor atau <i>Coach</i>. 4. Menggalang komunikasi dan kesepakatan dengan <i>stakeholder</i> terkait (internal maupun eksternal). 5. Membuat laporan kegiatan tahap <i>Taking Ownership</i>. 6. Melakukan eksekusi keseluruhan tahapan yang telah dirancang dalam <i>milestone</i> dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki. 7. Secara aktif melakukan diskusi melaporkan kemajuan implementasi proyek perubahan kepada Mentor/<i>Coach</i>. 8. Mengacu kepada rumusan <i>milestone</i> dalam dokumen pelaksanaan proyek sebagai dasar pencapaian target perubahan. 9. Menggerakkan seluruh elemen <i>stakeholder</i> terkait (internal dan eksternal) dalam mendukung seluruh tahapan implementasi perubahan. 10. Mengembangkan <i>instrument monitoring</i> dan melakukan perekaman setiap kemajuan implementasi proyek perubahan. 11. Mengelola pendokumentasian kegiatan.
Tim Hubungan Masyarakat	2 3 4 5	Ela Suhendar, S.H. Dini Nuraini Mahalli, S.H. Muhamad Riki Hendrianto, S.IP. Suryadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendokumentasikan setiap proses kegiatan proyek perubahan dalam bentuk dokumen tertulis, foto, <i>voice</i> dan video. 2. Melakukan sosialisasi dukungan pelaksanaan proyek perubahan melalui <i>website</i>, sosial media, dan media lainnya yang efektif.
Tim Perencanaan dan Administrasi	6 7 8	Budi Ali Heriyanto, A.Md. Asep Guntur Agusta, S.T. H. Budiawan, S.E.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkoordinasikan perencanaan penyusunan Proyek Perubahan 2. Memastikan efisiensi pembiayaan untuk proyek perubahan 3. Membuat dokumen yang dibutuhkan dalam penyusunan program yang

Struktur Tim	No.	Nama	Uraian Tugas
			<p>mendukung pelaksanaan proyek perubahan.</p> <p>4. Membuat Surat Keputusan tentang Susunan Tim Efektif Proyek Perubahan</p> <p>5. Mempersiapkan surat-surat internal dan eksternal yang dibutuhkan dalam penyusunan proyek perubahan.</p>
Tim Data dan Teknologi Infirmasi	9 10 11	Jaka Purnama, S.H. Mohamad Arie Ghiffari, S.E. Maulana Yusuf, S.H.	<p>1. Mengkoordinasikan dan Mengumpulkan data untuk kepentingan proyek perubahan</p> <p>2. Mengelola, mengontrol dan mengawasi Aplikasi Tanggap dapat berfungsi sebagaimana mestinya.</p> <p>3. Mengelola dan mengolah data-data yang berkaitan dengan proyek perubahan</p>
Tim Monitoring dan Evaluasi	12 13 14	Trissa Sukma Adastri, S.E. Regi Gustriyana, S.IP. Ahmad Maulana	<p>1. Melakukan monitoring pelaksanaan proyek perubahan.</p> <p>2. Melakukan evaluasi pelaksanaan proyek perubahan.</p> <p>3. Menyusun rekomendasi atas hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan.</p>

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN TANGERANG



FACHRUL ROZI, S.Sos. M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19680916 199008 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG

JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

Tigaraksa, 24 Oktober 2022

Nomor : 005 / 304 – SPPP / 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Undangan

Kepada:
Yth. (Daftar undangan terlampir)
di –
Tempat

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka implementasi Proyek Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II (PKN Tk. II) yang dilaksanakan oleh Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang dengan judul “Strategi Percepatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Berbasis Aplikasi Tanggap Kabupaten Tangerang”, mohon perkenan kehadiran Bapak/Ibu dalam rapat koordinasi yang akan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 27 Oktober 2022
Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Rapat Koordinasi

Demikian surat undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
FACHRUL ROZI
NIP.196809161990081002

 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE - BSSN

Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. Bapak Bupati Tangerang;
- Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang;
- Arsiparis.

Lampiran Undangan Rapat Koordinasi

Nomor : 005 / 304 – SPPP / 2022

Tanggal : 24 Oktober 2022

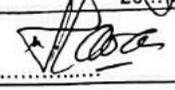
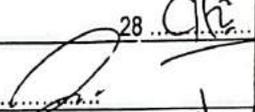
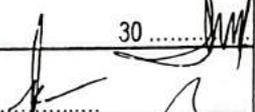
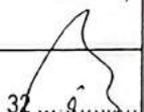
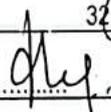
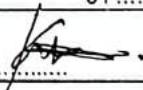
DAFTAR UNDANGAN

1. Para Kepala Bidang pada Satpol PP
2. Para Kepala Seksi pada Satpol PP
3. Para Kasubag pada Satpol PP.
4. Tim Efektif
5. Kapolresta Tangerang
6. Kapolres Kota Tangerang Selatan
7. Kapolres Metro Tangerang
8. Dandim 05/10 Tigaraksa
9. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tangerang
10. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang

DAFTAR HADIR RAPAT

HARI : Kamis
 TANGGAL : 27 oktober 2022
 PERIHAL : Rapat koordinasi dengan stakeholders dalam membangun komitmen proyek perubahan.

NO	NAMA	DINAS / INSTANSI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Fachri / Dwi	Satpol PP	Kasat	1
2	H. WIDODO MS, INTD	SATROL PP	KASID	2
3	Ana. Supriya	Subspp kab.	Mt. Selim	3
4	Alvin P., Skom. M.A	Polresta Bandara	Kedbag OPS	4
5	PT. BOO TUWODO, SH, MH	Des TAREAL	KAB SINGGAP	5
6	Tb. Kus. Wamalhari	Satpol PP	Kasid	6
7	ART NURAHMAN	Bag ops Berta Tag		7
8	KADEN MTH IRWANTO	PAKSI OPS		8
9	Yayud Supad	Satpol PP	Kasi BSM	9
10	Bagus Aryan	"	Pol PP	10
11	E. SUPRENDAN	"	Kewbag	11
12	Abdul Fathul	Satpol PP	Kasid	12
13	DR. EFFI, MZ	ROGRES TAREAL KOT	KABAG OPS	13
14	Mohamad Yusuf	Bichub	Kasid	14
15	Alex-SML	Pol. M	Keur. Off	15
16	Septiyadi	Satpol PP	Polis Pemang Praga	16
17	John M. Tambunan	Satpol PP	Polis Pamang Praga	17
18	Suryadi	Satpol PP	Staf	18
19	Haruro	Duprod		19
20	DR. EFFI MZ	Kabag ops	Polis Keaglet	20
21	MAMA.S	Staf	Staf	21
22	FIRMAN	DISTILIB	Staf	22
23	SARTIKA	Satpol PP	Staf	23
24	DEY	Rappado	Kasid	24
25	Maer Mulya	Satpol PP	Staf	25

NO	NAMA	DINAS / INSTANSI	JABATAN	TANDA TANGAN
26	TRISSA SUKMA . A	Satpol PP	Tim Efektif	26 
27	H. Budiawan	Satpol PP	Tim Efektif	27 
28	Dini Nuraini. M.	Satpol PP	Tim Efektif	28 
29	A. Maulana	Satpol PP	Tim Efektif	29 
30	BUDI AN . H	Satpol PP	Tim Efektif	30 
31	HENDRAGONOR	BAB OTS IRTS DUK KOTA		31 
32	IS	Satpol PP	Staff	32 
33	Iman Permawati	Satpol PP	Staff	33 
34	Polom	Satpol PP	Staff	34 
35	Jaka Purnamas	Satpol PP	Tim Efektif	35 

RENCATAT

 (TRISSA SUKMA : A)



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG
JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

NOTULENSI

Hari : Kamis
Tanggal : 27 Oktober 2022
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Rapat Koordinasi dengan stakeholders dalam Membangun
Komitmen Proyek Perubahan
Rincian Kegiatan :

- Kegiatan dibuka oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
- Kepala Satpol PP memaparkan tentang Proyek Perubahan yang akan diimplementasikan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang khususnya dan umumnya untuk Kabupaten Tangerang.
- Kepala Satpol PP menjelaskan bahwa Proyek Perubahan ini butuh dukungan dari para stakeholders di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang.
- Kelompok stakeholder didasarkan pada lima jenis pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, masyarakat, akademisi, pelaku usaha, dan media.
- Kepala Satpol PP berharap melalui Kerjasama yang sinergis dari stakeholders dapat mewujudkan sebuah inovasi.
- Stakeholder diperlukan dalam rangka memetakan dukungan terhadap keberhasilan proyek perubahan.
- Dalam pemetaannya stakeholder, dapat dibedakan menjadi empat kelompok, yaitu Stakeholder utama, Stakeholder Internal, Stakeholder Eksternal Pemerintah dan Stakeholder Eksternal Non Pemerintah.
- Kepala Satpol PP juga menjelaskan terkait kelompok stakeholder tentang tingkat pengaruh dan kepentingan terhadap proyek perubahan ini.
- Hasil identifikasi atau penggolongan stakeholders dilakukan untuk mengetahui penempatan posisi stakeholders, baik internal dan eksternal sehingga dapat mudah menganalisa dan memahami seberapa besar pengaruh stakeholders dalam proyek perubahan ini.
- Analisis stakeholders dilakukan dengan menggunakan matriks/kuadran kelompok stakeholders berdasarkan tingkat pengaruh (Influence) dan kepentingannya (Interest).
- Kepala Satpol PP menjelaskan untuk mendukung pelaksanaan proyek perubahan, perlu adanya upaya menggerakkan stakeholder di masing-masing kuadran melalui beberapa Teknik.
- Selanjutnya, masukan-masukan dari para perwakilan stakeholders untuk membangun komitmen proyek perubahan Kepala Satpol PP.

Notulis,
DINI NURAINI MAHALLI, S



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG

JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

Tigaraksa, 28 Oktober 2022

Nomor : 005 / 316 – SPPP / 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Undangan

Kepada:
Yth. Tim Efektif
(Daftar nama terlampir)
di –

Tempat

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka pengembangan Aplikasi Tanggap (SiGAP) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang, mohon kehadiran Bapak/Ibu dalam rapat pembahasan dan uji coba SiGAP yang akan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Senin, 31 Oktober 2022
Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Pembahasan dan Uji Coba SiGAP

Demikian surat undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
FACHRUL ROZI
NIP.196809161990081002



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik
menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE - BSSN

Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. Bapak Bupati Tangerang;
- Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang;
- Arsiparis.

Lampiran Undangan Rapat Koordinasi

Nomor : 005 / 316 – SPPP / 2022

Tanggal : 28 Oktober 2022

DAFTAR UNDANGAN

1. Ela Suhendar, S.H.
2. Jaka Purnama, S.H.
3. Mohamad Arie Ghiffari, S.E.
4. Dini Nuraini Mahalli, S.H.
5. Tissa Sukma Adastri, S.E.
6. Budi Ali Heriyanto, A.Md.
7. Asep Guntur Agusta, S.T.
8. H. Budiawan, S.E.
9. Muhamad Riki Hendrianto, S.IP.
10. Suryadi
11. Maulana Yusuf, S.H.
12. Regi Gustriyana, S.IP.
13. Ahmad Maulana



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG
JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

NOTULENSI

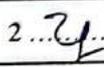
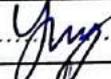
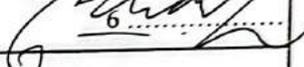
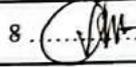
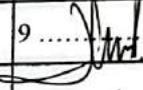
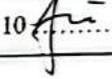
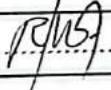
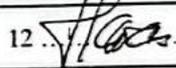
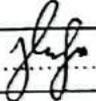
Hari : Senin
Tanggal : 31 Oktober 2022
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Rapat Koordinasi Pembahasan dan Uji Coba SiGAP
Rincian Kegiatan :

- Kegiatan dibuka oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
- Kepala Satpol PP menjelaskan tentang perkembangan tahapan-tahapan kegiatan dalam upaya mewujudkan proyek perubahan strategi penyelenggaraan trantibum melalui aplikasi tanggap Satpol PP Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan ketentraman dan ketertiban umum di Kabupaten Tangerang.
- Selanjutnya Kepala Satpol PP juga memberikan penjelasan terkait hal-hal yang menjadikan dasar bahwa diperlukannya percepatan penanganan gangguan trantibum hasil aduan masyarakat guna mewujudkan pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap masyarakat Kabupaten Tangerang adalah SiGAP.
- SiGAP merupakan aplikasi pendukung atau aplikasi tambahan yang dapat menjadi pilihan bagi masyarakat yang akan membuat aduan kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang.
- SiGAP adalah sebuah aplikasi berbasis *whatsapp* untuk menerima aduan masyarakat terhadap gangguan trantibum kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang secara mudah dan cepat.
- Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang menjelaskan SiGAP merupakan aplikasi yang berbasis *whatsapp*, tetapi SiGAP memiliki beberapa fitur yang tidak bisa dilakukan oleh aplikasi *whatsapp* biasa, diantaranya chat *autorespon*/membalas otomatis pesan masuk, terintegrasi dengan *database* berbasis excel, dapat mengirimkan bukti aduan secara otomatis dalam bentuk file PDF dan ber-barcode, dapat menyimpan titik koordinat (*longitude* dan *latitude*) lokasi aduan masyarakat ke dalam *database*, dan SiGAP dapat mengukur jarak antara Kantor Satpol PP dengan lokasi aduan masyarakat Kabupaten Tangerang.
- Selain itu, Kepala Satpol PP memberikan keterangan aduan masyarakat tersebut kemudian akan secara otomatis *terforward* oleh SiGAP kepada nomor-nomor whatsapp pimpinan yang telah ditentukan. Waktu yang dibutuhkan SiGAP hanya sekitar 2 menit 15 detik, mulai dari masyarakat menyampaikan aduan melalui SiGAP sampai dengan pimpinan mengetahui bahwa ada aduan dari masyarakat terhadap gangguan trantibum, sehingga pimpinan dapat langsung mengambil keputusan terhadap aduan masyarakat tersebut. Hal ini jauh lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan kanal aduan lainnya yang relatif membutuhkan waktu lebih lama.
- Setelah itu Kepala Satpol PP beserta Tim melakukan uji coba kanal SiGAP

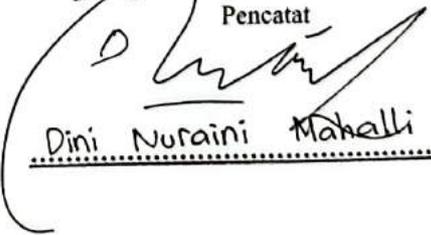
Notulis,
DINI NURAINI MAHALLI, S.H

DAFTAR - HADIR

Hari : Senin
 Tanggal : 31 oktober 2022
 Pukul : 09.00 WIB
 Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
 Perihal : Rapat Koordinasi Pembahasan dan Uji Coba SIGAP

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	2	4	5
1	Fachrul Dy	Project Leader	1 
2	ELIA SUHENDAN	Tim Efektif	2 
3	Yuga Kusuma N.	Danli	3 
4	Jaka Purnama	Tim Efektif	4 
5	TRISSA BUKMA ADASTRI	Tim Efektif	5 
6	dini nuraini mahalli	Tim Efektif	6 
7	M. ARI GUNIPRI	Tim Efektif	7 
8	Suryadi	Tim Efektif	8 
9	Budi Ari N	Tim Efektif	9 
10	Asep Gunur A	Tim Efektif	10 
11	M. Rizki A.	TIM EFEKTIF	11 
12	H. Budiana	TIM EFEKTIF	12 
13	A. Maulana	Tim Efektif	13 
14	MARLINA YUSUF	TIM EFEKTIF	14 
15	Regi gustriyana	Tim Efektif	15 

Tangerang, 31 Oktober 2022
 Pencatat


Dini Nuraini Mahalli



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG

JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

Tigaraksa, 1 November 2022

Nomor : 005 / 327 – SPPP / 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Undangan

Kepada:
Yth. Tim Efektif
(Daftar nama terlampir)
di –

Tempat

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka pengembangan Aplikasi Tanggap (SiGAP) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang, mohon kehadiran Bapak/Ibu dalam rapat koordinasi publikasi SiGAP yang akan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 4 November 2022
Waktu : Pukul 09.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Publikasi SiGAP

Demikian surat undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
FACHRUL ROZI
NIP.196809161990081002

 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik
menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE - BSSN

Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. Bapak Bupati Tangerang;
- Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang;
- Arsiparis.

Lampiran Undangan Rapat Koordinasi

Nomor : 005 / 327 – SPPP / 2022

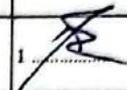
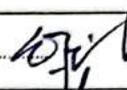
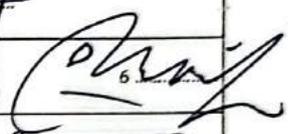
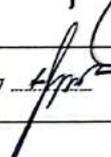
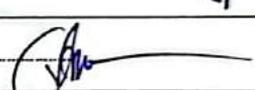
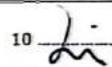
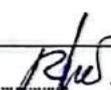
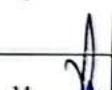
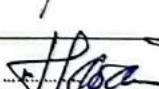
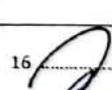
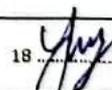
Tanggal : 1 November 2022

DAFTAR UNDANGAN

1. Ela Suhendar, S.H.
2. Jaka Purnama, S.H.
3. Mohamad Arie Ghiffari, S.E.
4. Dini Nuraini Mahalli, S.H.
5. Tissa Sukma Adastri, S.E.
6. Budi Ali Heriyanto, A.Md.
7. Asep Guntur Agusta, S.T.
8. H. Budiawan, S.E.
9. Muhamad Riki Hendrianto, S.IP.
10. Suryadi
11. Maulana Yusuf, S.H.
12. Regi Gustriyana, S.IP.
13. Ahmad Maulana

DAFTAR-HADIR

WAKTU : Jumat
 TANGGAL : 4 November 2022
 WAKTU : 09.00 WIB
 TEMPAT : Ruang Rapat Praja Witawa 1

NO	NAMA	PANGKAT/GOL	JABATAN	TANDA TANGAN
1	2	3	4	5
1	Fachrul IDI	IV/c	Kasat	
2	Ana. Supriyatin	Rektor/Wa	Plt. Sek	
3	Tb. Nurd Nawal Kurni	III/a	Kabid	
4	AGUS. Culu	III/d	Kari. AM	
5	ELA. SUHENDAZ	III/d	Kasubag	
6	dini nuraini mahalli	III la	Tim Efektif	
7	Jaka Purnama	III/a	Tim Efektif	
8	REBI GUSTRIYANA	-	TIM EFEKTIF	
9	Suryadi	-	Tim Efektif	
10	M. Anie Ghuftin	III/a	Tim Efektif	
11	TRISSA SUKMA. A	III/a	Tim Efektif	
12	Asep Guntur A	-	Tim Efektif	
13	M. RIKI. H	-	TIM EFEKTIF	
14	BUDI ALI .H	-	Tim Efektif	
15	H. BUDIAMAN	-	TIM EFEKTIF	
16	A. Maulana	-	TIM EFEKTIF	
17	TIRTHAJAYA. L	III/d	KABID PK	
18	Yuga Kusuma N.	III/a	Danki	
19				
20				

TIGARANGA, 4 Nov 2022

Pencatat


 Dini Nuraini Mahalli
 NIP. 19801192020122011



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG
JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

NOTULENSI

Hari : Senin
Tanggal : 4 November 2022
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Rapat Koordinasi Publikasi SiGAP
Rincian Kegiatan :

- Kegiatan dibuka oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Fachrul Rozi, S.Sos., M.Si.
- Kepala Satpol PP menjelaskan bahwa SiGAP telah selesai diperbarui sesuai dengan hasil uji coba yang telah dilakukan sebelumnya.
- Selanjutnya Kepala Satpol PP menyampaikan bahwa dengan adanya SiGAP, penanganan pengaduan masyarakat terhadap gangguan ketenteraman dan ketertiban umum dapat menjadi lebih optimal.
- Kepala Satpol PP meminta kesediaan segenap *stakeholders* untuk terus mendukung SiGAP ini.
- SiGAP adalah sebuah aplikasi berbasis *whatsapp* untuk menerima aduan masyarakat terhadap gangguan trantibum kepada Satpol PP Kabupaten Tangerang secara mudah dan cepat.
- Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang menjelaskan SiGAP merupakan aplikasi yang berbasis *whatsapp*, tetapi SiGAP memiliki beberapa fitur yang tidak bisa dilakukan oleh aplikasi *whatsapp* biasa, diantaranya chat *autorespon*/membalas otomatis pesan masuk, terintegrasi dengan *database* berbasis excel, dapat mengirimkan bukti aduan secara otomatis dalam bentuk file PDF dan ber-barcode, dapat menyimpan titik koordinat (*longitude* dan *latitude*) lokasi aduan masyarakat ke dalam *database*, dan SiGAP dapat mengukur jarak antara Kantor Satpol PP dengan lokasi aduan masyarakat Kabupaten Tangerang.
- Selain itu, Kepala Satpol PP memberikan keterangan aduan masyarakat tersebut kemudian akan secara otomatis *terforward* oleh SiGAP kepada nomor-nomor whatsapp pimpinan yang telah ditentukan. Waktu yang dibutuhkan SiGAP hanya sekitar 2 menit 15 detik, mulai dari masyarakat menyampaikan aduan melalui SiGAP sampai dengan pimpinan mengetahui bahwa ada aduan dari masyarakat terhadap gangguan trantibum, sehingga pimpinan dapat langsung mengambil keputusan terhadap aduan masyarakat tersebut. Hal ini jauh lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan kanal aduan lainnya yang relatif membutuhkan waktu lebih lama.

Notulis,

DINI NURAINI MAHALLI, S.H



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG

JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

Tigaraksa, 7 November 2022

Nomor : 005 / 330 – SPPP / 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Undangan

Kepada:
Yth. (Daftar Undangan Terlampir)
di –
Tempat

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka penyusunan Draf Peraturan Bupati Tangerang tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang, Bersama ini mohon kehadiran Bapak/Ibu pada:

Hari, Tanggal : Selasa, 15 November 2022
Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Penyusunan Draf Peraturan Bupati

Demikian surat undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
FACHRUL ROZI
NIP.196809161990081002

 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik
menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE - BSSN

Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. Bapak Bupati Tangerang;
- Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang;
- Arsiparis.

Lampiran Undangan Rapat Koordinasi

Nomor : 005 / 330 – SPPP / 2022

Tanggal : 7 November 2022

DAFTAR UNDANGAN

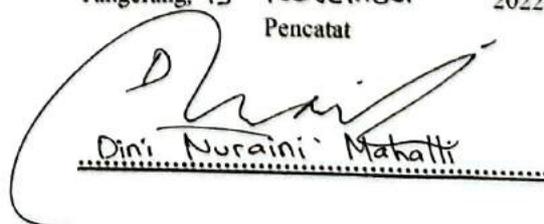
1. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Tangerang
2. Tim Efektif
 1. Ela Suhendar, S.H.
 2. Jaka Purnama, S.H.
 3. Mohamad Arie Ghiffari, S.E.
 4. Dini Nuraini Mahalli, S.H.
 5. Tissa Sukma Adastri, S.E.
 6. Budi Ali Heriyanto, A.Md.
 7. Asep Guntur Agusta, S.T.
 8. H. Budiawan, S.E.
 9. Muhamad Riki Hendrianto, S.IP.
 10. Suryadi
 11. Maulana Yusuf, S.H.
 12. Regi Gustriyana, S.IP.
 13. Ahmad Maulana

DAFTAR - HADIR

Hari : Selasa
 Tanggal : 15 November 2022
 Pukul : 09.00 WIB
 Tempat : Ruang Rapat Raja Wibawa I
 Perihal : Rapat Koordinasi Penyusunan Draft Perbup tentang Perancangan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Transtibum di Kabupaten Tangerang

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	2	4	5
1	Fachrul Rizki	Kasab	1
2	Thomas S	Kabag Hukum	2
3	ARON KUGMAHA	KSADAGIAN HUKUM	3
4	H. Otorng Sudrajat	Analisis Legis Lasi	4
5	ELA. SHERINDA	Tim Efektif	5
6	TIRTA JAYA. L	KABID / PK	6
7	M. RYAN. M	Kasab. L	7
8	dini nuraini mahalli	Tim Efektif	8
9	Jaka Purnama	Tim Efektif	9
10	M. AME GUFFARI	TIM EPART	10
11	TEKSA SUPMA. A	Tim Efektif	11
12	Suryadi	Tim Efektif	12
13	BUDI ALI HERIZANDI	Tim Efektif	13
14	M. RIKI. H	TIM EFEKTIF	14
15	ASEP GUNTUR A	Tim Efektif	15
16	H. BUDIANAN	TIM EFEKTIF	16
17	A. TRIKULATA	Tim Efektif	17
18	MAULANA YUSUF	Tim Efektif	18
19	Yuga Kusuma N.	Danli	19
20			20

Tangerang, 15 November 2022
 Pencatat


Dini Nuraini Mahalli



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMDA KAB. TANGERANG

JL. ATIK SOEARDI TIGARAKSA TELP (021) 2969 8777

KODE POS 15720

Tigaraksa, 18 November 2022

Nomor : 005 / 346 – SPPP / 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Undangan

Kepada:
Yth. (Daftar Undangan Terlampir)
di –
Tempat

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka penyusunan Draf Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten Tangerang, Bersama ini mohon kehadiran Bapak/Ibu pada:

Hari, Tanggal : Senin, 21 November 2022
Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Praja Wibawa I
Acara : Penyusunan Draf Pedoman

Demikian surat undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
FACHRUL ROZI
NIP.196809161990081002

 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE - BSSN

Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. Bapak Bupati Tangerang;
- Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang;
- Arsiparis.

Lampiran Undangan Rapat Koordinasi

Nomor : 005 / 346 – SPPP / 2022

Tanggal : 18 November 2022

DAFTAR UNDANGAN

1. Ela Suhendar, S.H.
2. Jaka Purnama, S.H.
3. Mohamad Arie Ghiffari, S.E.
4. Dini Nuraini Mahalli, S.H.
5. Tissa Sukma Adastri, S.E.
6. Budi Ali Heriyanto, A.Md.
7. Asep Guntur Agusta, S.T.
8. H. Budiawan, S.E.
9. Muhamad Riki Hendrianto, S.IP.
10. Suryadi
11. Maulana Yusuf, S.H.
12. Regi Gustriyana, S.IP.
13. Ahmad Maulana



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TANGERANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOMPLEK PERKANTORAN TIGARAKSA TELP (021) 5991489 FAX.(021) 5993717
TIGARAKSA - TANGERANG



NOTA DINAS

Kepada : Yth. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang
Selaku Project Leader Implementasi Proyek Perubahan

Dari : Tim Monitoring dan Evaluasi Implementasi Proyek Perubahan

Tanggal : 2 Desember 2022

Perihal : Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Implementasi Proyek Perubahan.

Dipermaklum dengan hormat, bersama ini kami sampaikan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Implementasi Proyek Perubahan yang dilaksanakan pada tanggal 17 Oktober 2022 sampai dengan 02 Desember 2022 bertempat di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tangerang sebagai berikut.

1. Bahwa tim monev telah memonitor setiap tahapan kegiatan yang telah dilaksanakan kemudian dicocokkan dengan *milestone* yang telah ditetapkan.
2. Bahwa tim monev menyatakan seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan *milestone* yang telah ditetapkan oleh *project leader*.
3. Bahwa terhadap kendala yang dihadapi oleh tim efektif, telah berhasil diselesaikan dengan baik.

Demikian laporan ini kami sampaikan, mohon petunjuk dan arahan selanjutnya. Atas perhatiannya kami haturkan terima kasih.

**Tim Monitoring dan Evaluasi
Proyek Perubahan**

PKN TK. II ANGKATAN XXVIII

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN NASIONAL TINGKAT II
ANGKATAN XXVIII
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN DALAM NEGERI**