

**TAHUN
2024**

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BAGIAN KEPEGAWAIAN, KETATALAKSANAAN
DAN PELAYANAN PUBLIK



Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis, sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu persyaratannya adalah dengan menempatkan masyarakat sebagai sentral dalam sebuah pelayanan. Untuk itu partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan, seperti yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Permenpan No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi dan rasa kepedulian masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berpengaruh kepada peningkatan kualitas pelayanan publik. Pentingnya keluhan atau pengaduan dalam pelayanan publik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta senantiasa berusaha membangun kepercayaan (*trust*) masyarakat, dengan menjadikan keluhan atau pengaduan sebagai sarana untuk perbaikan pelayanan publik. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik yang berbasis partisipasi masyarakat diharapkan akan memberikan kontribusi dan manfaat dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Masyarakat Jakarta merupakan contoh masyarakat yang berperan aktif di dalam mengawasi kinerja pemerintahan. Setiap harinya, terdapat banyak aspirasi yang berasal dari warga Jakarta, bentuk aspirasi dapat berupa kritik, saran dan apresiasi positif atas bentuk pelayanan serta sarana dan prasarana di Kota Administrasi Jakarta Pusat. Aspirasi warga dapat disampaikan melalui beberapa kanal yakni JAKI, twitter, facebook, email, SMS Center, SP4N LAPOR, Pendopo Balaikota, Kantor Walikota, Kantor Kecamatan dan Kantor Kelurahan sebagaimana yang tercantum dalam Surat keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management;

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Tingginya jumlah aspirasi dapat menjadi indikator tingginya kebutuhan warga atas peningkatan pelayanan publik. Pengaduan dijadikan dasar evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan, kesesuaian pelaksanaan dengan prinsip dan tujuan awal kebijakan. Jika aspirasi tersebut tidak ditanggapi, maka akan menimbulkan ketidakpercayaan dari warga terhadap pemerintah dan mengakibatkan turunnya dukungan terhadap kinerja pemerintah.

Untuk itu Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat melaksanakan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat dengan maksud untuk memastikan setiap aspirasi yang datang dari masyarakat disampaikan ke SPD/UPD yang tepat sehingga dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat pula dalam penanganannya.

Tujuan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus upaya peningkatan kepercayaan publik terhadap Lembaga Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Sasaran dari laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM adalah aparat pemerintah di wilayah kecamatan dan kelurahan yang merupakan garda terdepan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat termasuk juga para SPD teknis yang terkait dengan permasalahan yang dilaporkan.

C. Dasar Hukum

Dasar Hukum dari penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

4. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;
5. Instruksi Gubernur Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah;
6. Surat keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Sekda No. 22 Tahun 2020 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management;

D. Waktu Pelaksanaan

Laporan ini merupakan rekapitulasi pengaduan masyarakat yang diambil melalui website <http://crm.jakarta.go.id/Petugas> pada Tahun 2024 terhitung mulai bulan Januari hingga Desember 2024.

E. Hasil Kegiatan

Hasil Kegiatan adalah :

1. Setiap permasalahan yang masuk melalui aplikasi CRM dapat dikoordinasikan kepada SPD terkait untuk ditindaklanjuti;
2. Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi CRM Tahun 2024 sebanyak 6651 aduan dan telah diselesaikan sepenuhnya.
3. Peringkat Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat pada Tahun 2024 selalu dalam posisi A
4. Tersusunnya laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM pada bulan Januari hingga Desember 2024

Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Pusat berpusat di Bagian Kepegawaian, Tatalaksana dan Pelayanan Publik Kota Administrasi Jakarta Pusat, khususnya pada Subbagian Pelayanan Publik. Bentuk pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan melalui kegiatan monitoring terhadap setiap pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi CRM Lurah di Jakarta Pusat.

Sub Bagian Pelayanan Publik bertugas memonitor tindak lanjut pengaduan masyarakat dan melaporkan kepada Walikota dalam bentuk nota dinas mingguan sekaligus dibahas pada setiap Rapim. Laporan juga dibuat per Bulan dan disampaikan kepada Gubernur.

Selain itu, bentuk monitoring dan evaluasi diimplementasikan dalam bentuk koordinasi harian secara online baik melalui chat pribadi maupun grup pengelolaan CRM Jakarta Pusat. Monitoring pribadi oleh masing – masing admin kelurahan dilakukan paling tidak setiap 5 jam sekali dan monitoring terpadu oleh tingkat Kota dilakukan paling sedikit 2 kali dalam satu hari untuk memastikan setiap pengaduan dapat diselesaikan sesuai batas waktu penyelesaian yang tertera dalam SK Sekda Nomor 99 tahun 2022. Koordinasi secara online dilaksanakan sebagai antisipasi refocusing anggaran rapat koordinasi. Sehingga koordinasi tetap berjalan optimal tanpa harus melalui pertemuan secara langsung.

Dalam hal menindaklanjuti pengaduan masyarakat, Kelurahan berpedoman pada Surat keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 yang memuat mengenai alur tindak lanjut pengaduan, bobot serta acuan waktu dalam menyelesaikan pengaduan, sehingga pengaduan tidak hanya diselesaikan tetapi juga harus mengikuti standar waktu yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran tersebut untuk mencapai peringkat A dengan nilai akhir 85 – 100.

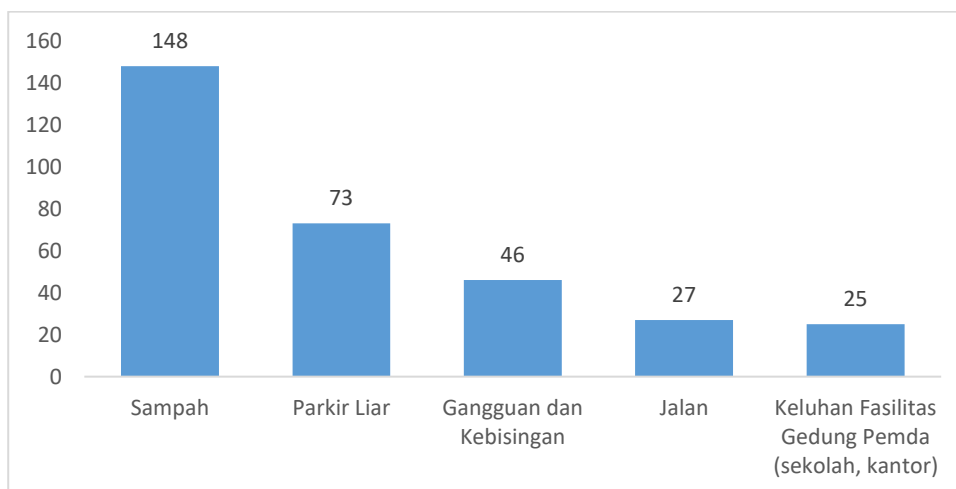
A. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Januari 2024 sebanyak 403 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Februari 2024.

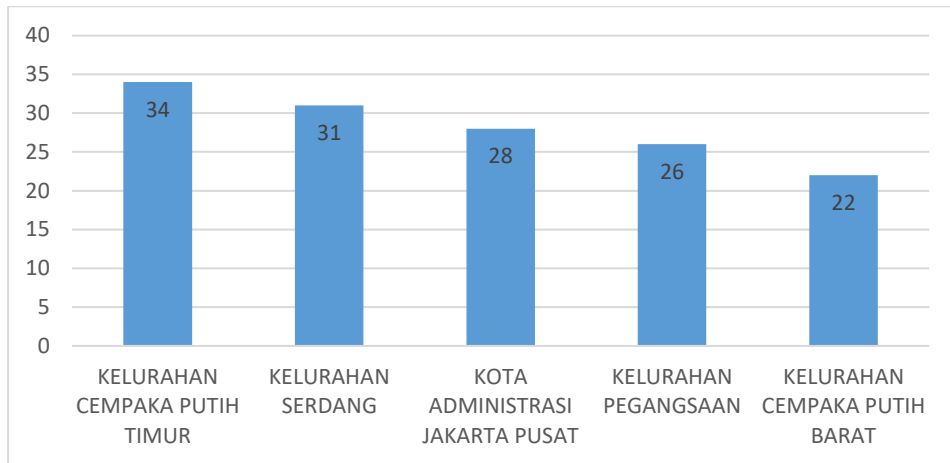
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	366	Complete
2	Non geotagging	37	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Januari 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 148 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

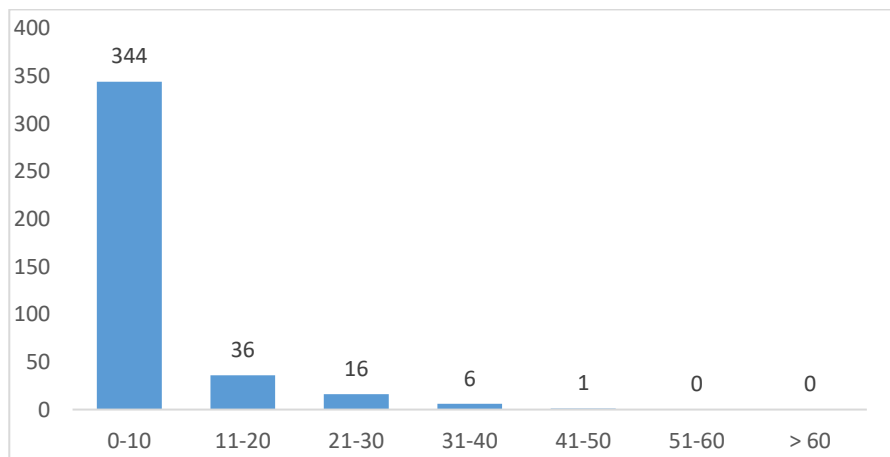
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Januari 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 34 aduan yang terdiri dari Pencemaran Lingkungan, Parkir Liar, Gangguan dan Kebisingan, Pohon, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Januari 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 4,8 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 403 aduan yang masuk, sebanyak 344 aduan atau 85.36% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



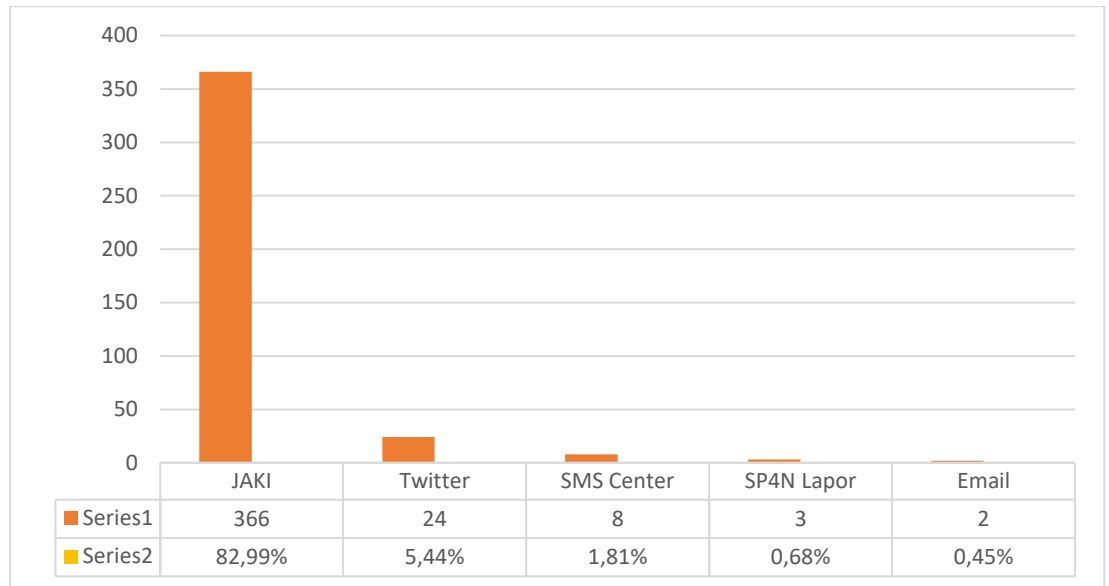
Selain itu, terdapat 23 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	7
2	KELURAHAN PEGANGSAAN	7
3	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	7
4	KELURAHAN DURI PULO	5
5	KELURAHAN SERDANG	5
6	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	4
7	KELURAHAN KARET TENGSIN	4
8	KELURAHAN KEBON KOSONG	4
9	KELURAHAN PETOJO UTARA	4
10	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	3
11	KELURAHAN CIKINI	3
12	KELURAHAN KARTINI	3
13	KELURAHAN KENARI	3
14	KELURAHAN CIDENG	2
15	KELURAHAN GAMBIR	2
16	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	2
17	KELURAHAN HARAPAN MULYA	2
18	KELURAHAN JOHAR BARU	2
19	KELURAHAN TANAH TINGGI	2
20	KELURAHAN GELORA	1
21	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
22	KELURAHAN PASEBAN	1
23	KELURAHAN SENEN	1
TOTAL		75

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

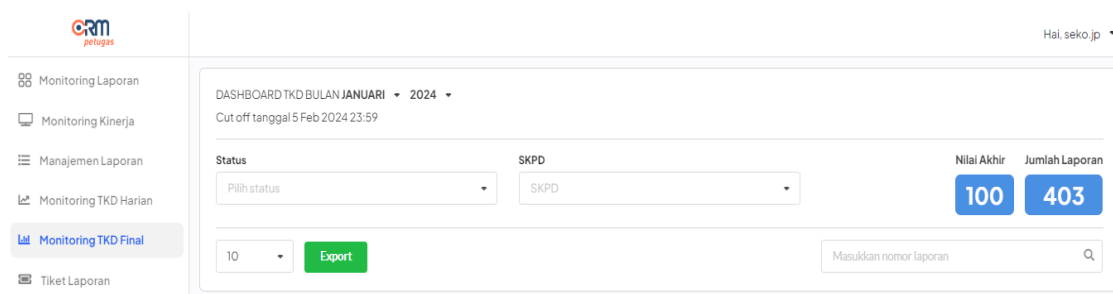
Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 366 Aduan pada Bulan Januari 2024 atau 82.99% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Januari 2024



Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Januari 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

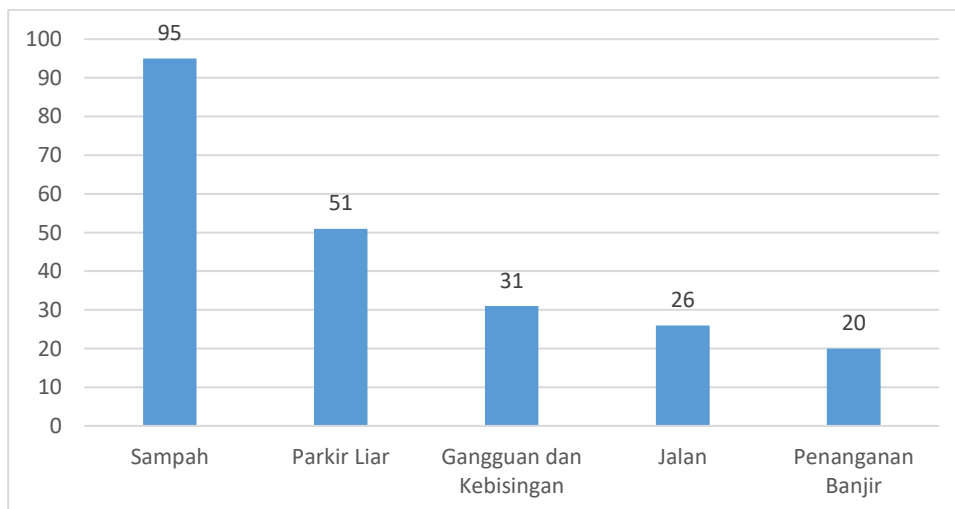
B. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode februari 2024 sebanyak 329 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Maret 2024.

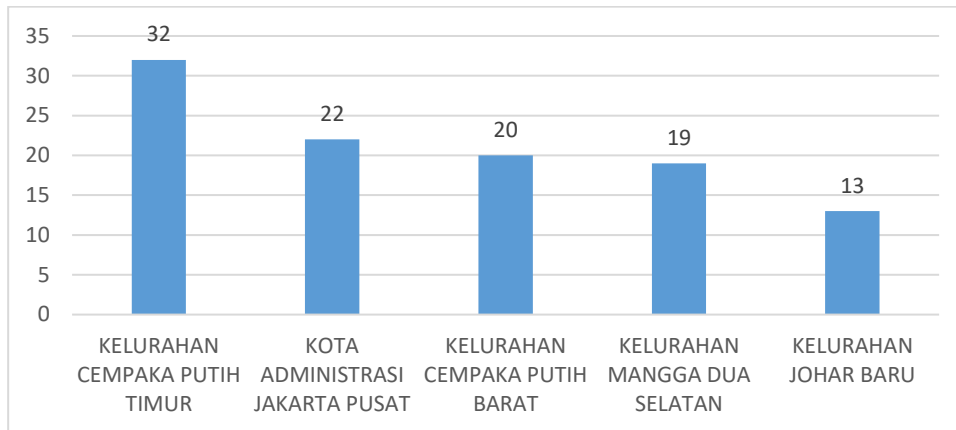
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	293	Complete
2	Non geotagging	36	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Februari 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 95 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

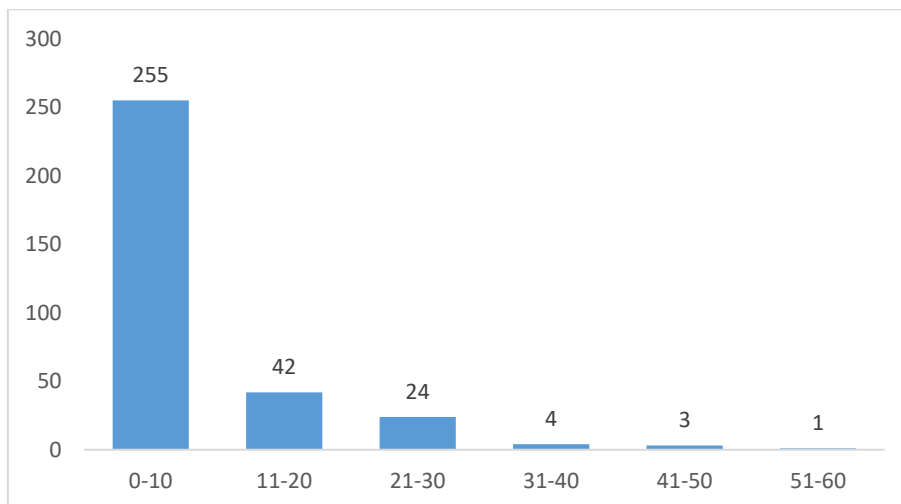
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Februari 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 32 aduan yang terdiri dari Pencemaran Lingkungan, Parkir Liar, Gangguan dan Kebisingan, Pohon, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Februari 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 7 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 329 aduan yang masuk, sebanyak 255 aduan atau 78% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



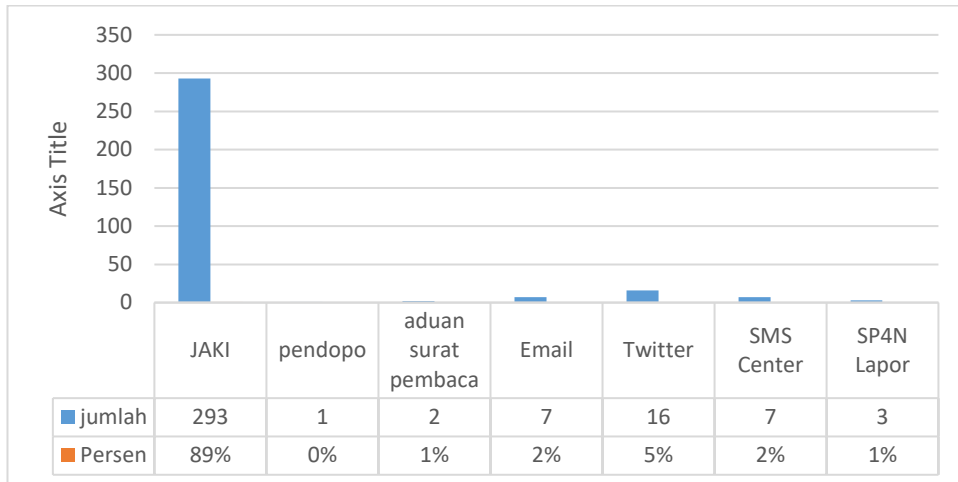
Selain itu, terdapat 23 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	3
2	KELURAHAN BUNGUR	2
3	KELURAHAN CEMPAKA BARU	1
4	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	4
5	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	5
6	KELURAHAN CIDENG	4
7	KELURAHAN DURI PULO	1
8	KELURAHAN GAMBIR	2
9	KELURAHAN GONDANGDIA	2
10	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	1
11	KELURAHAN JOHAR BARU	9
12	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
13	KELURAHAN KEMAYORAN	1
14	KELURAHAN KENARI	1
15	KELURAHAN KRAMAT	1
16	KELURAHAN KWITANG	1
17	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
18	KELURAHAN MENTENG	2
19	KELURAHAN PEGANGSAAN	4
20	KELURAHAN PETAMBURAN	1
21	KELURAHAN SUMUR BATU	2
22	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
23	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	1
TOTAL		51

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebihdari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

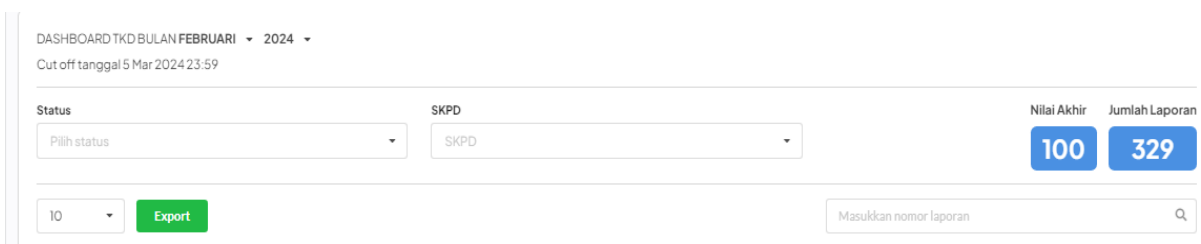
Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 293 Aduan pada Bulan Februari 2024 atau 89% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Februari 2024



Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Februari 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

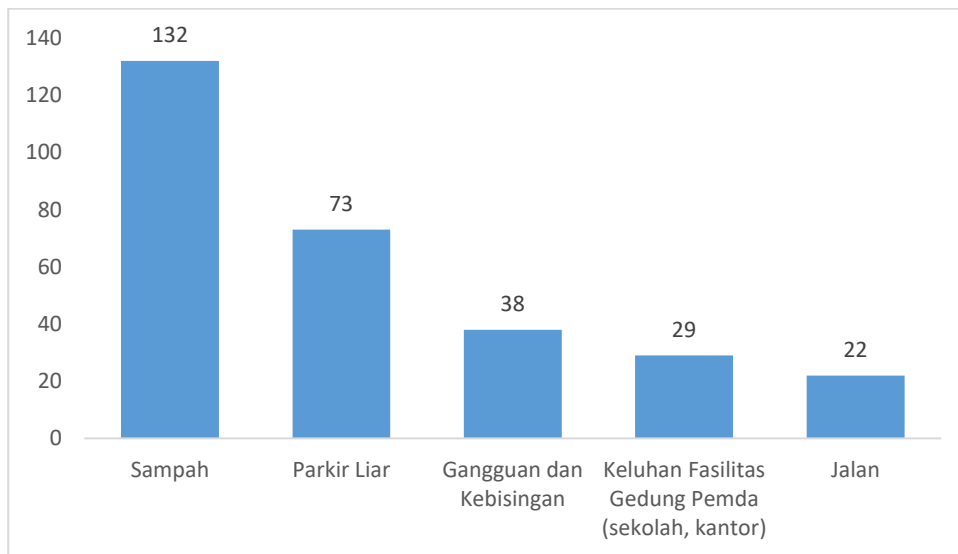
C. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Maret 2024 sebanyak 366 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 April 2024.

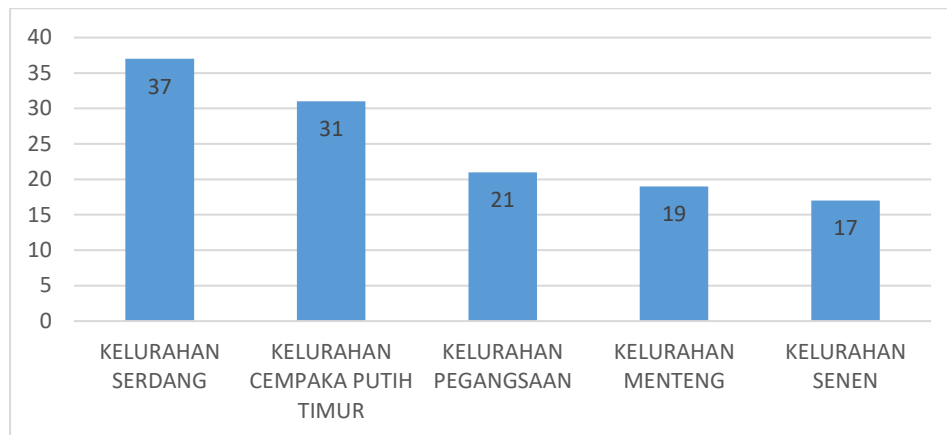
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	341	Complete
2	Non geotagging	25	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Maret 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 132 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diajukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, cecceran material, dan sampah pepohonan.

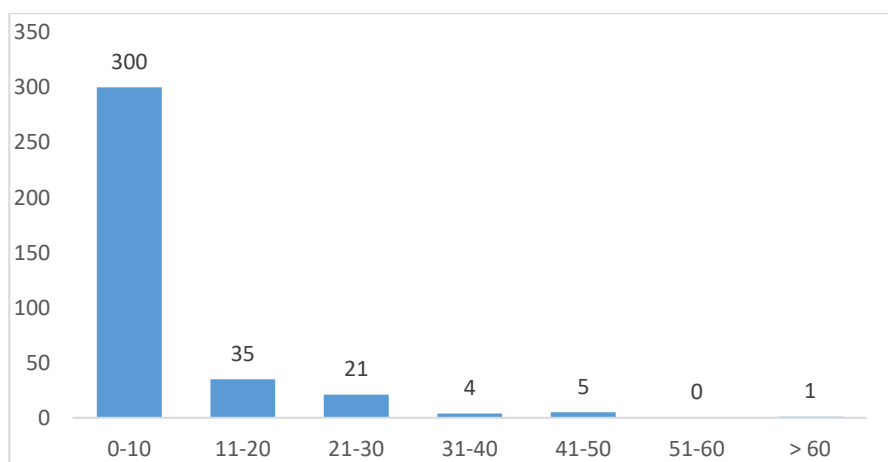
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Maret 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Serdang yakni 37 aduan yang terdiri dari Pencemaran Lingkungan, Parkir Liar, Gangguan dan Kebisingan, Pohon, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Maret 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 6 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 366 aduan yang masuk, sebanyak 300 aduan atau 82% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



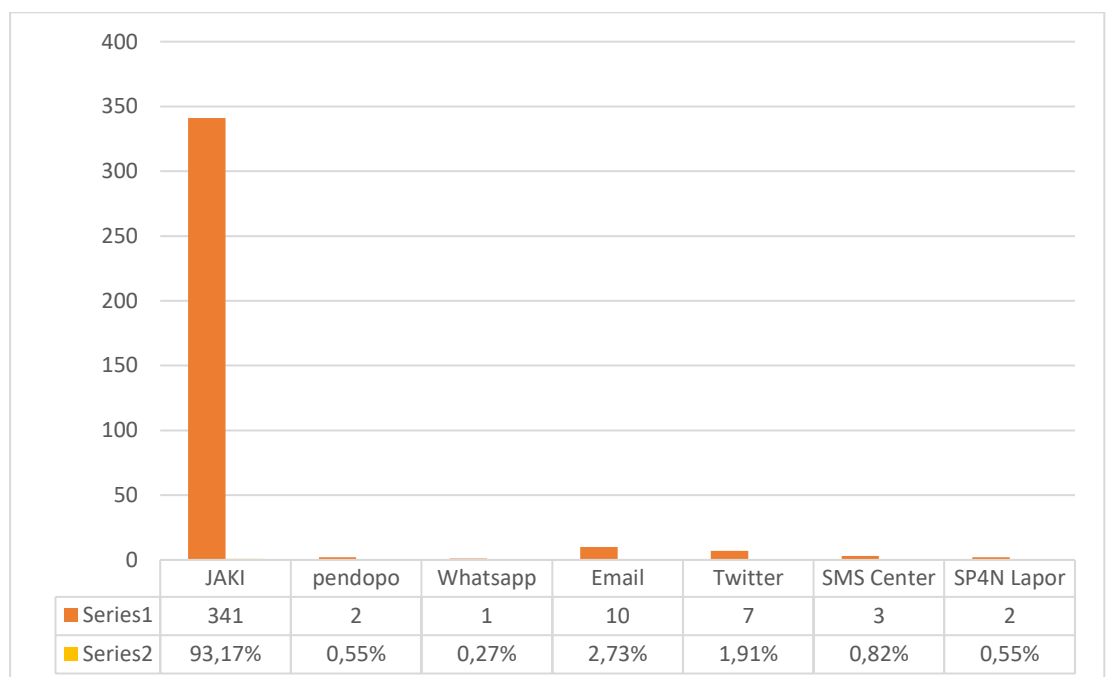
Selain itu, terdapat 32 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN PEGANGSAAN	12
2	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	6
3	KELURAHAN SERDANG	4
4	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	4
5	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	3
6	KELURAHAN SENEN	3
7	KELURAHAN PETOJO UTARA	3
8	KELURAHAN KEBON MELATI	3
9	KELURAHAN JOHAR BARU	3
10	KELURAHAN GALUR	3
11	KELURAHAN CIKINI	3
12	KELURAHAN BUNGUR	3
13	KELURAHAN PASEBAN	2
14	KELURAHAN KARTINI	2
15	KELURAHAN GUNUNG SAHARI SELATAN	2
16	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
17	KELURAHAN SUMUR BATU	1
18	KELURAHAN PETAMBURAN	1
19	KELURAHAN PASAR BARU	1
20	KELURAHAN MENTENG	1
21	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
22	KELURAHAN KWITANG	1
23	KELURAHAN KENARI	1
24	KELURAHAN KEMAYORAN	1
25	KELURAHAN KEBON KOSONG	1
26	KELURAHAN KAMPUNG BALI	1
27	KELURAHAN GONDANGDIA	1
28	KELURAHAN GAMBIR	1
29	KELURAHAN CIDENG	1
30	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	1
31	KELURAHAN CEMPAKA BARU	1
32	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 300 Aduan pada Bulan Maret 2024 atau 93.17% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Maret 2024

DASHBOARD TKD BULAN MARET ▾ 2024 ▾

Cut off tanggal 5 Apr 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	100	366
<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="Export"/>	<input type="text" value="Masukkan nomor laporan"/>	

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Maret 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

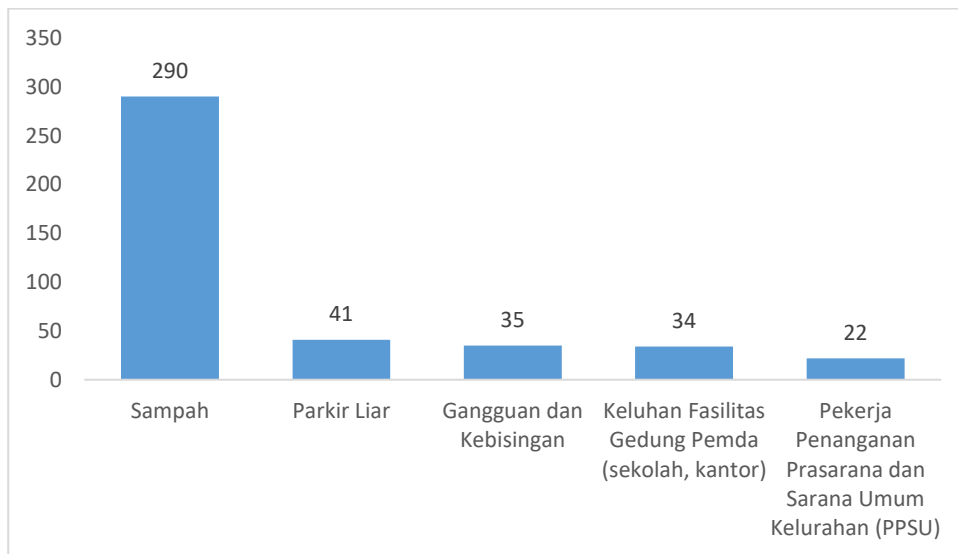
D. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode April 2024 sebanyak 496 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Mei 2024.

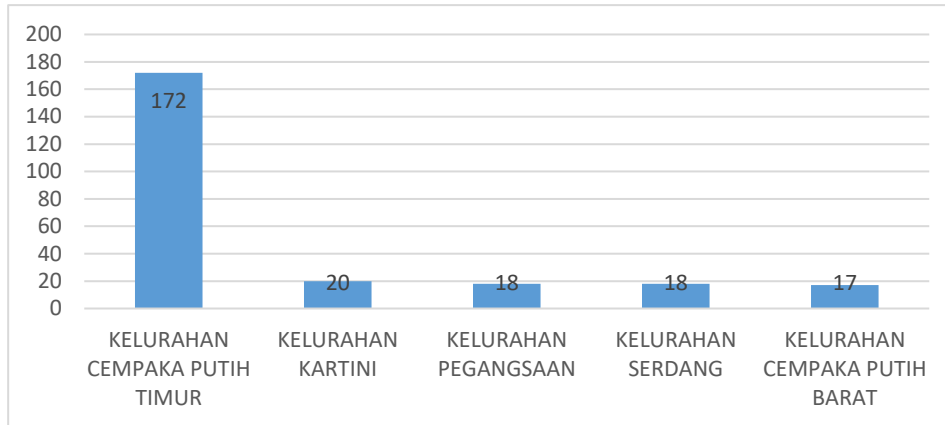
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	488	Complete
2	Non geotagging	8	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan April 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 290 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

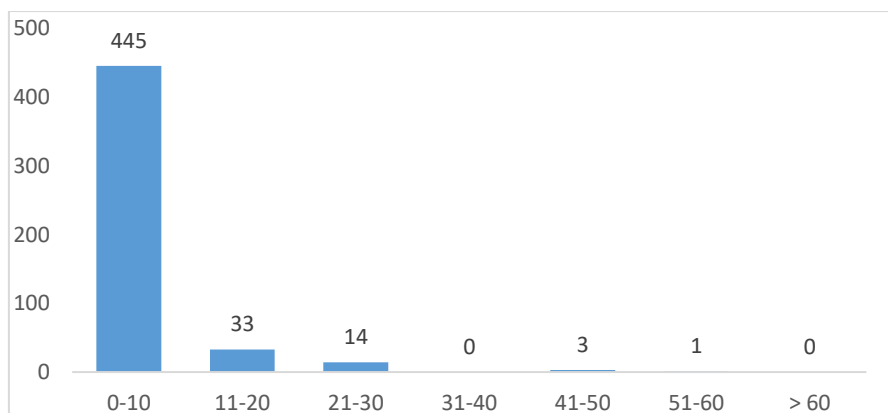
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan April 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 172 aduan yang terdiri dari Pencemaran Lingkungan, Parkir Liar, Gangguan dan Kebisingan, Pohon, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan April 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 496 aduan yang masuk, sebanyak 455 aduan atau 90% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



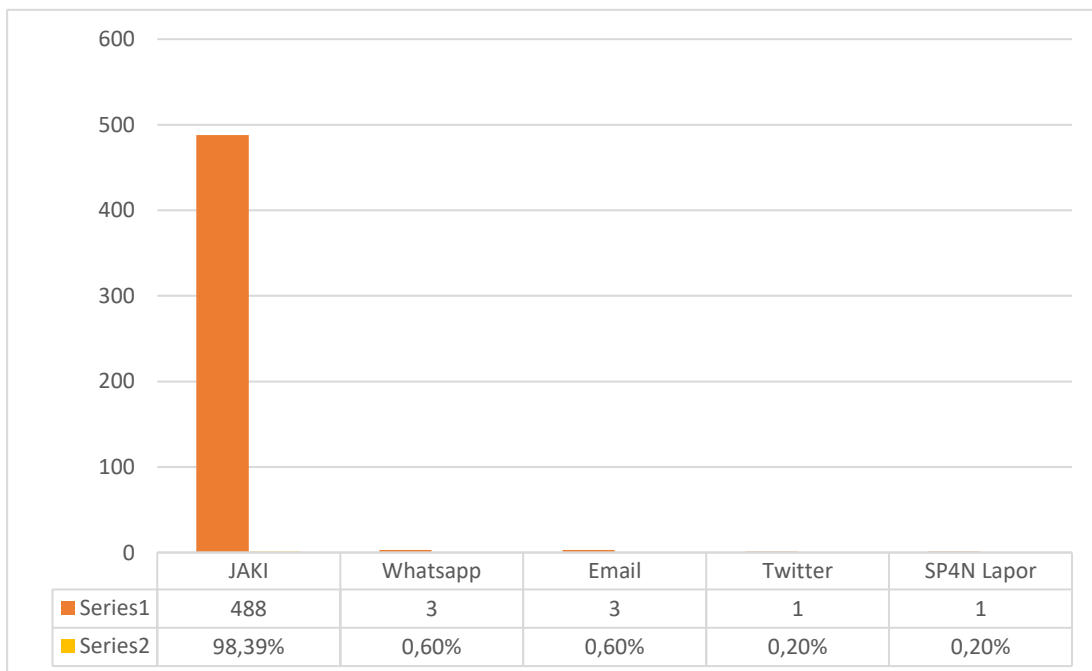
Selain itu, terdapat 28 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN PEGANGSAAN	10
2	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	9
3	KELURAHAN KEBON MELATI	9
4	KELURAHAN PETOJO UTARA	6
5	KELURAHAN KARTINI	5
6	KELURAHAN GELORA	4
7	KELURAHAN KEBON KOSONG	4
8	KELURAHAN GAMBIR	3
9	KELURAHAN GUNUNG SAHARI SELATAN	3
10	KELURAHAN PASAR BARU	3
11	KELURAHAN BUNGUR	2
12	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	2
13	KELURAHAN CIKINI	2
14	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	2
15	KELURAHAN JOHAR BARU	2
16	KELURAHAN KENARI	2
17	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	1
18	KELURAHAN DURI PULO	1
19	KELURAHAN KAMPUNG BALI	1
20	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
21	KELURAHAN KEBON KACANG	1
22	KELURAHAN KEBON KELAPA	1
23	KELURAHAN KEMAYORAN	1
24	KELURAHAN KRAMAT	1
25	KELURAHAN MENTENG	1
26	KELURAHAN PETAMBURAN	1
27	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
28	KELURAHAN UTAN PANJANG	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 488 Aduan pada Bulan April 2024 atau 98% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan April 2024

DASHBOARD TKD BULAN APRIL ▾ 2024 ▾
Cut off tanggal 5 May 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	100	496

<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="Export"/>	<input type="text" value="Masukkan nomor laporan"/>
---------------------------------	---------------------------------------	---

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan April 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

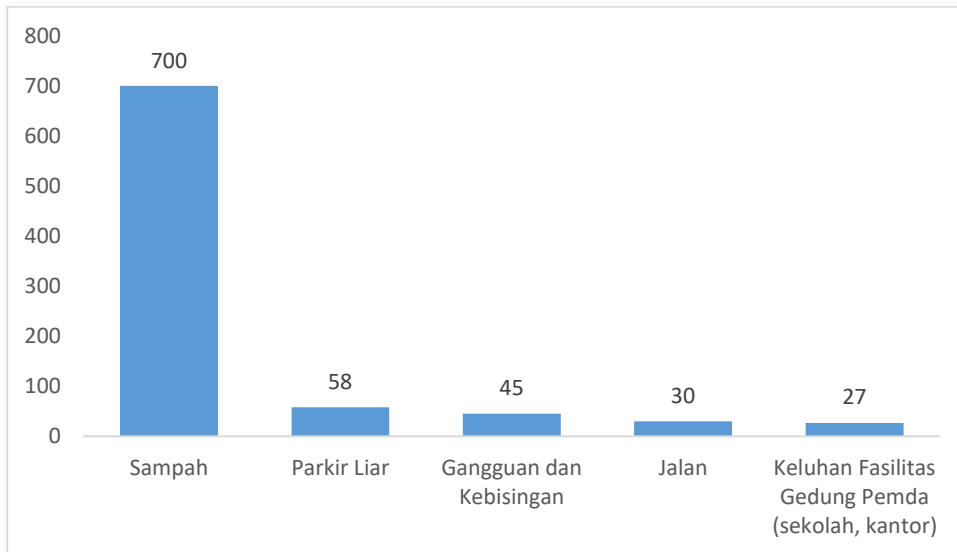
E. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MEI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Mei 2024 sebanyak 950 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Juni 2024.

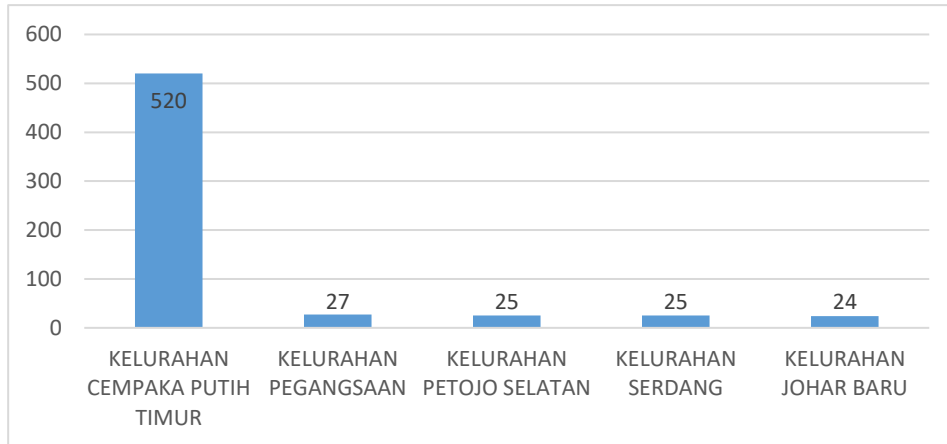
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	941	Complete
2	Non geotagging	9	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Mei 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 700 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

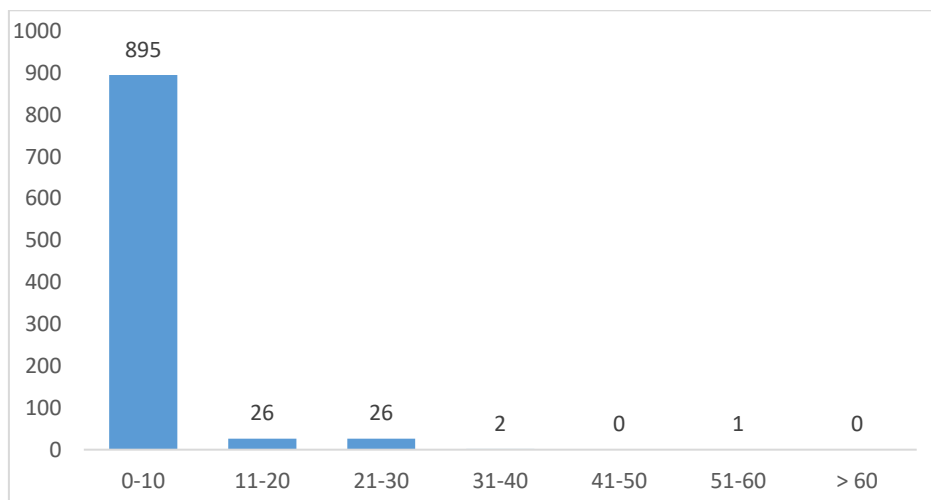
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Mei 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 520 aduan yang terdiri dari Pencemaran Lingkungan, Parkir Liar, Gangguan dan Kebisingan, Pohon, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Mei 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 4 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 950 aduan yang masuk, sebanyak 895 aduan atau 94% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



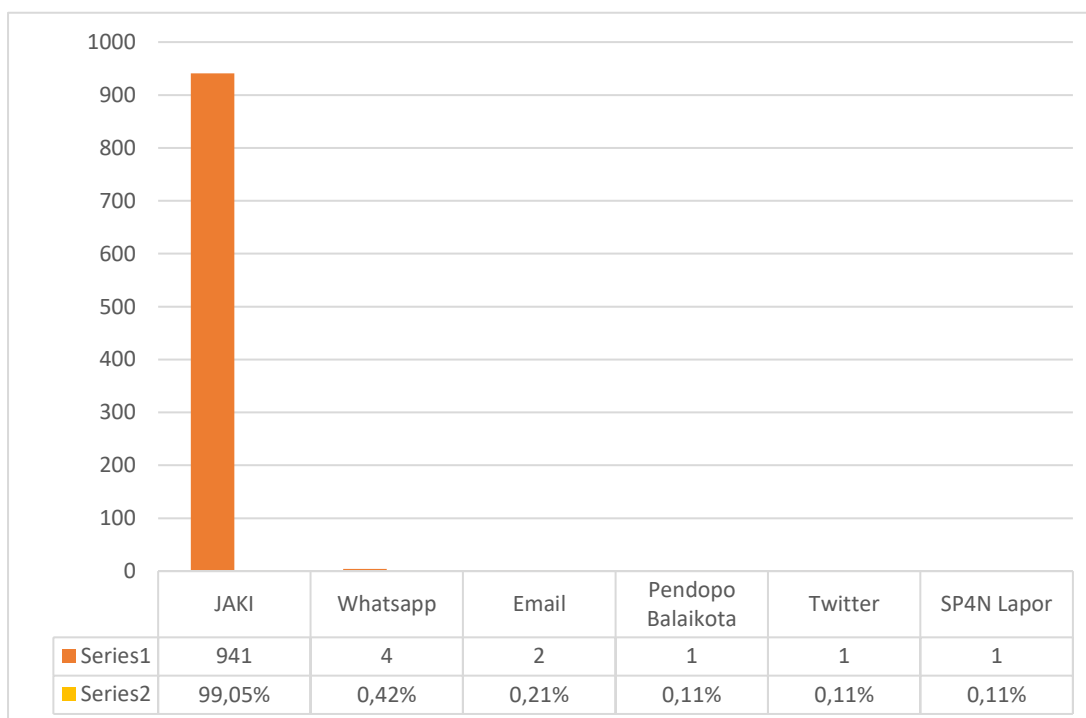
Selain itu, terdapat 28 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	18
2	KELURAHAN PEGANGSAAN	11
3	KELURAHAN PETOJO UTARA	11
4	KELURAHAN KARTINI	10
5	KELURAHAN JOHAR BARU	8
6	KELURAHAN GELORA	5
7	KELURAHAN CIKINI	4
8	KELURAHAN DURI PULO	3
9	KELURAHAN KARET TENGSIN	3
10	KELURAHAN PETAMBURAN	3
11	KELURAHAN CIDENG	2
12	KELURAHAN KEBON KACANG	2
13	KELURAHAN KEBON MELATI	2
14	KELURAHAN KENARI	2
15	KELURAHAN KRAMAT	2
16	KELURAHAN MENTENG	2
17	KELURAHAN PASAR BARU	2
18	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	1
19	KELURAHAN BUNGUR	1
20	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	1
21	KELURAHAN GALUR	1
22	KELURAHAN GAMBIR	1
23	KELURAHAN GONDANGDIA	1
24	KELURAHAN KARANG ANYAR	1
25	KELURAHAN KEBON KOSONG	1
26	KELURAHAN PASEBAN	1
27	KELURAHAN PETOJO SELATAN	1
28	KELURAHAN SENEN	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 941 Aduan pada Bulan Mei 2024 atau 99% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan

pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Mei 2024

DASHBOARD TKD BULAN MEI ▾ 2024 ▾
Cut off tanggal 5 Jun 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	100	950

<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="Export"/>	<input type="text" value="Masukkan nomor laporan"/>
---------------------------------	---------------------------------------	---

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Mei 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

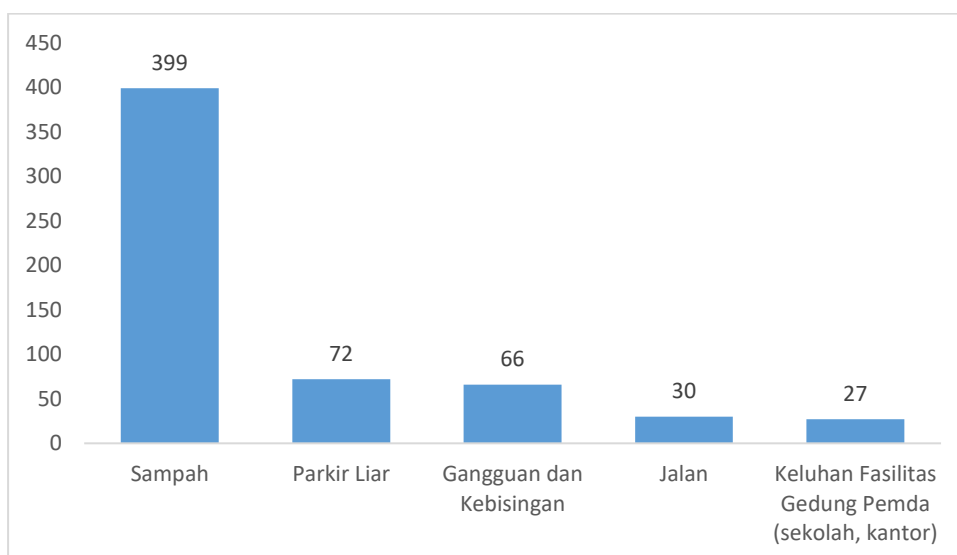
F. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI

1. Jumlah aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Juni 2024 sebanyak 670 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Juli 2024.

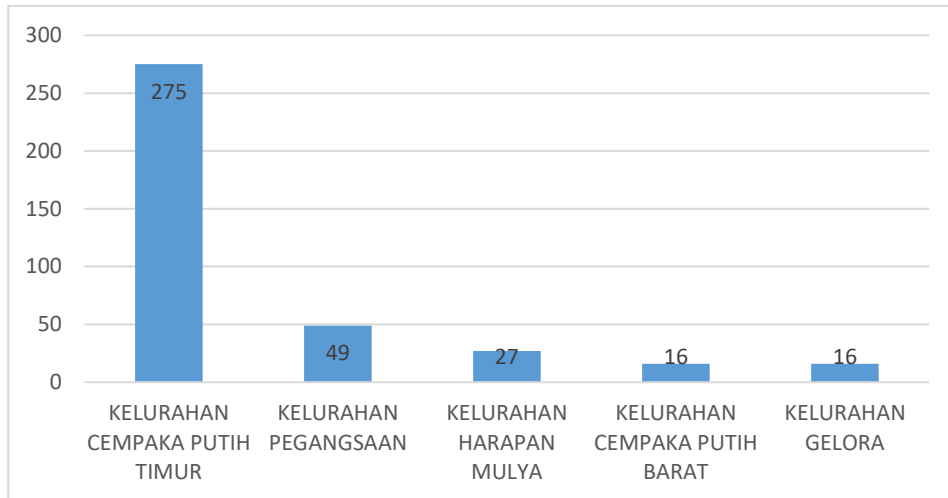
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	652	Complete
2	Non geotagging	18	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Juni 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 399 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

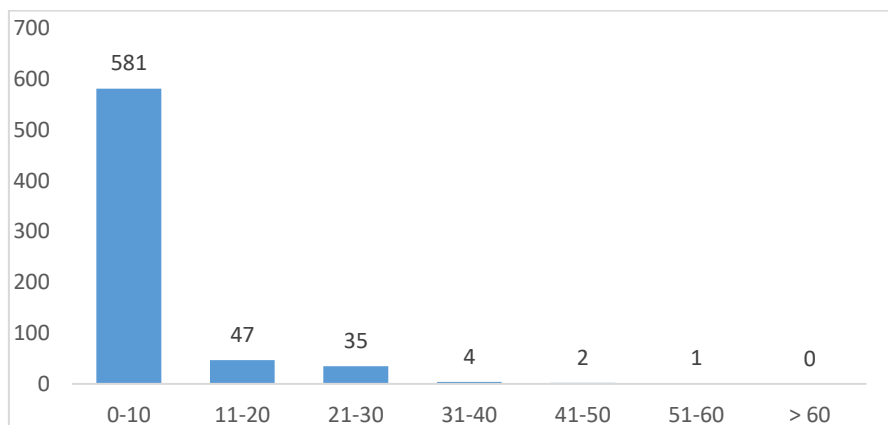
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Juni 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 275 aduan yang terdiri dari Bantuan Sosial, Gangguan dan Kebisingan, Jalan, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Juni 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 670 aduan yang masuk, sebanyak 581 aduan atau 87% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



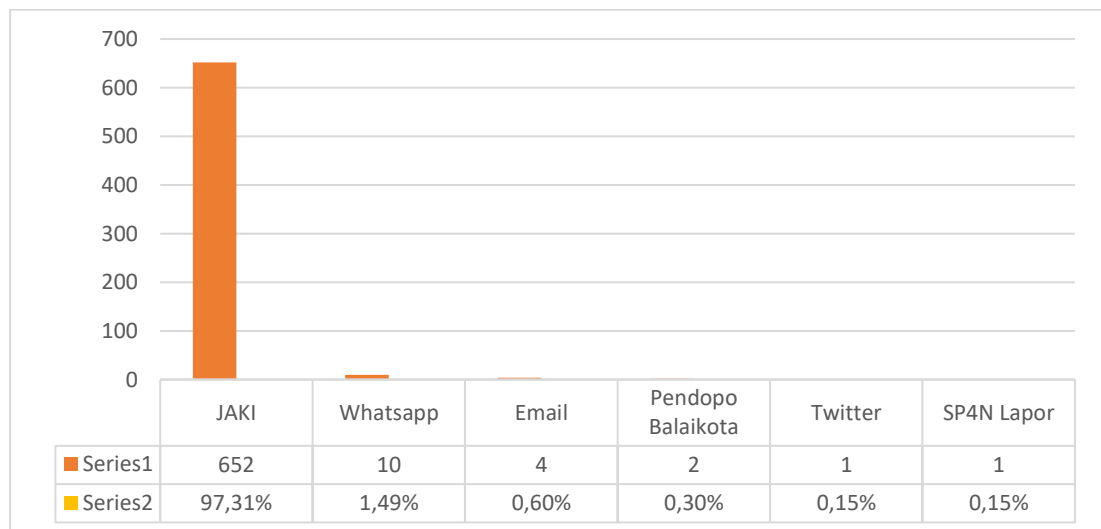
Selain itu, terdapat 28 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN PEGANGSAAN	39
2	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	8
3	KELURAHAN CIKINI	4
4	KELURAHAN PETOJO UTARA	4
5	KELURAHAN KEBON MELATI	3
6	KELURAHAN KWITANG	3
7	KELURAHAN BUNGUR	2
8	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	2
9	KELURAHAN DURI PULO	2
10	KELURAHAN JOHAR BARU	2
11	KELURAHAN KAMPUNG RAWA	2
12	KELURAHAN KRAMAT	2
13	KELURAHAN SUMUR BATU	2
14	KELURAHAN TANAH TINGGI	2
15	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	1
16	KELURAHAN CIDENG	1
17	KELURAHAN GALUR	1
18	KELURAHAN GAMBIR	1
19	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	1
20	KELURAHAN KAMPUNG BALI	1
21	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
22	KELURAHAN KARTINI	1
23	KELURAHAN KEBON KACANG	1
24	KELURAHAN KEMAYORAN	1
25	KELURAHAN PETAMBURAN	1
26	KELURAHAN PETOJO SELATAN	1
27	KELURAHAN RAWASARI	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 652 Aduan pada Bulan Juni 2024 atau 97,31% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Juni 2024

DASHBOARD TKD BULAN JUNI ▾ 2024 ▾

Cut off tanggal 5 Jul 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	100	670
<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="Export"/>	<input type="text" value="Masukkan nomor laporan"/>	

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Juni 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

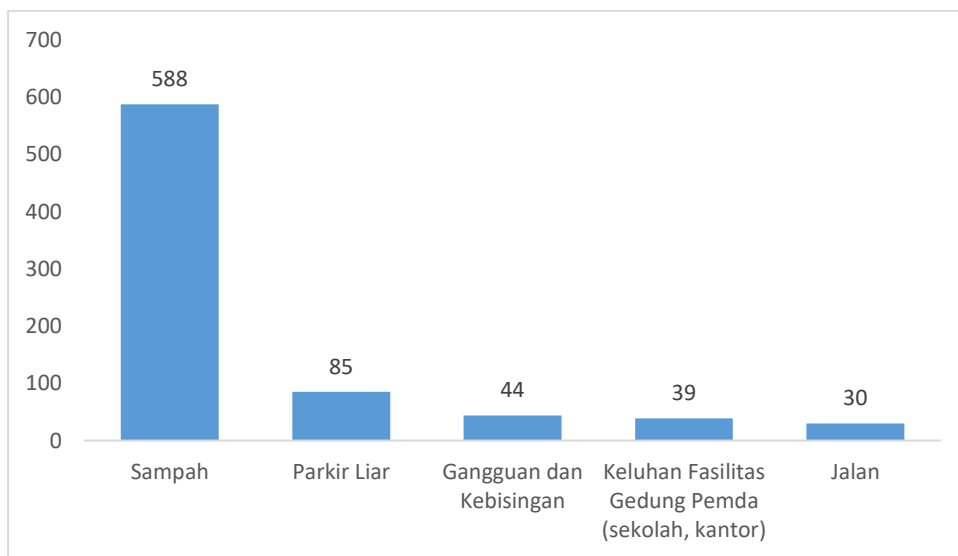
G. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JULI

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Juli 2024 sebanyak 895 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Agustus 2024.

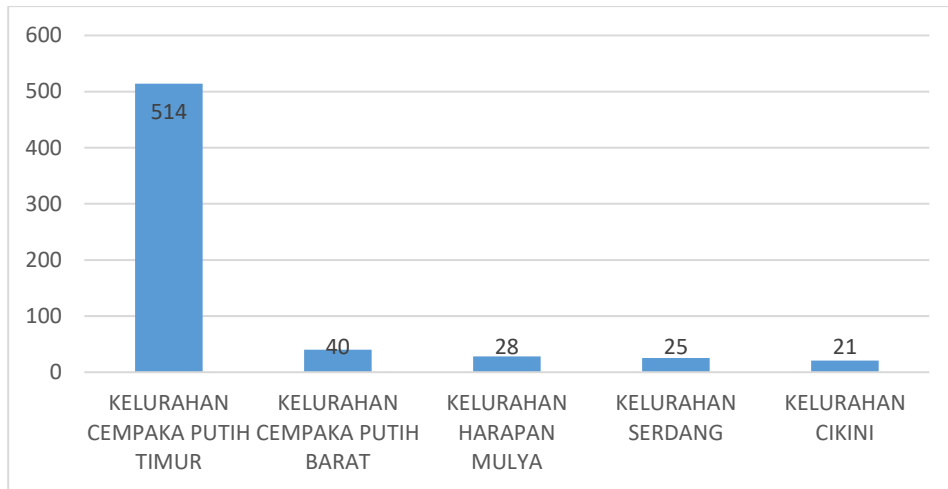
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	873	Complete
2	Non geotagging	22	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Juli 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 588 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

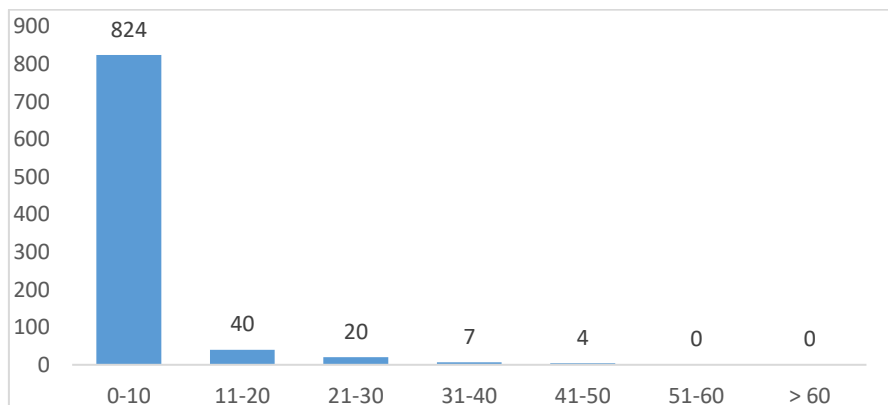
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Juli 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 514 aduan yang terdiri dari Bantuan Sosial, Gangguan dan Kebisingan, Jalan, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Juli 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 4,5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 895 aduan yang masuk, sebanyak 824 aduan atau 92% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



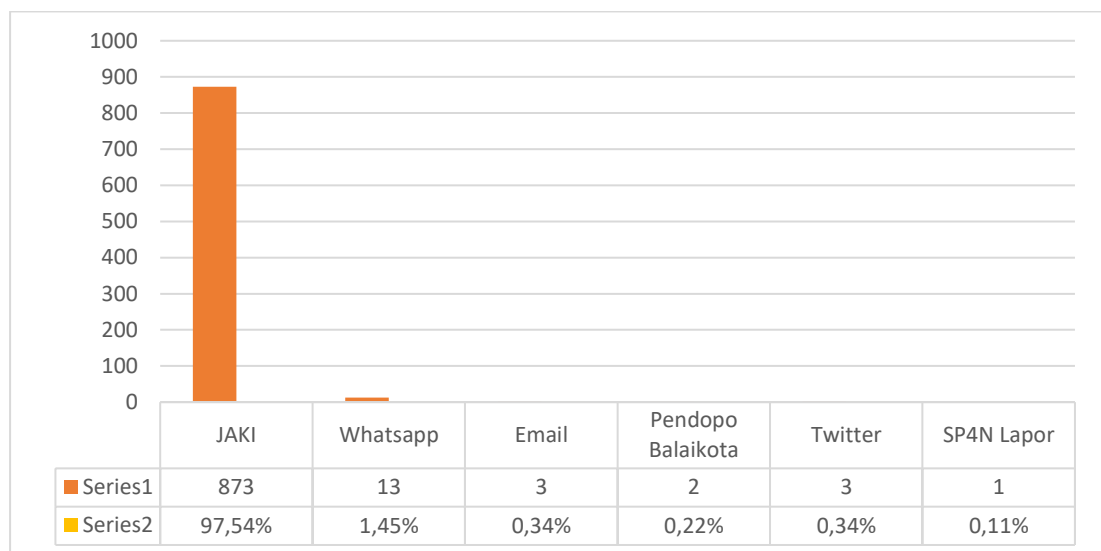
Selain itu, terdapat 28 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	33
2	KELURAHAN CIKINI	10
3	KELURAHAN SENEN	8
4	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	7
5	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	5
6	KELURAHAN HARAPAN MULYA	3
7	KELURAHAN JOHAR BARU	3
8	KELURAHAN KAMPUNG BALI	3
9	KELURAHAN KEBON MELATI	3
10	KELURAHAN PEGANGSAAN	3
11	KELURAHAN PETOJO UTARA	3
12	KELURAHAN CEMPAKA BARU	2
13	KELURAHAN KARET TENGSIN	2
14	KELURAHAN KEBON SIRIH	2
15	KELURAHAN MENTENG	2
16	KELURAHAN PETAMBURAN	2
17	KELURAHAN PETOJO SELATAN	2
18	KELURAHAN SUMUR BATU	2
19	KELURAHAN DURI PULO	1
20	KELURAHAN GALUR	1
21	KELURAHAN GAMBIR	1
22	KELURAHAN GELORA	1
23	KELURAHAN GUNUNG SAHARI SELATAN	1
24	KELURAHAN KENARI	1
25	KELURAHAN KRAMAT	1
26	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
27	KELURAHAN PASAR BARU	1
28	KELURAHAN RAWASARI	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 873 Aduan pada Bulan Juli 2024 atau 97,54% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Juli 2024

DASHBOARD TKD BULAN JULI ▾ 2024 ▾
Cut off tanggal 5 Aug 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	100	895

10

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Juli 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

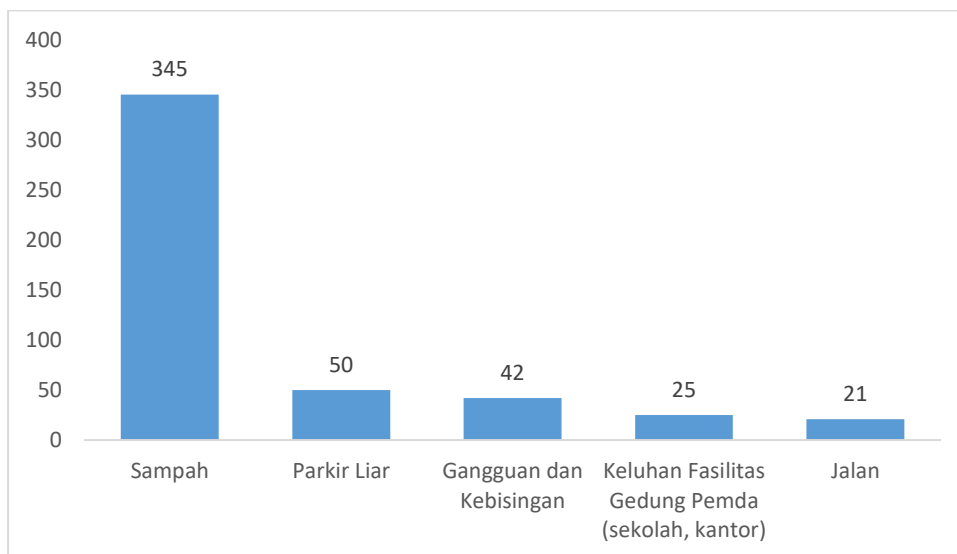
H. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN AGUSTUS

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Agustus 2024 sebanyak 561 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 September 2024.

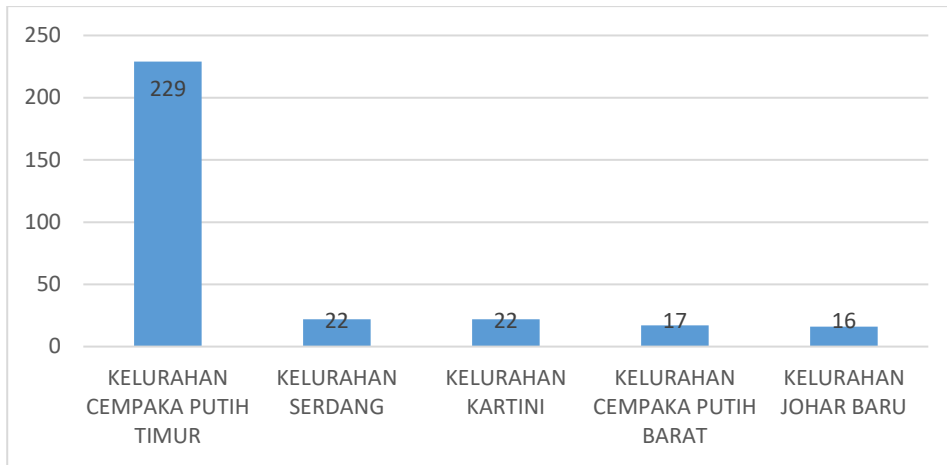
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	546	Complete
2	Non geotagging	15	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Agustus 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 345 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

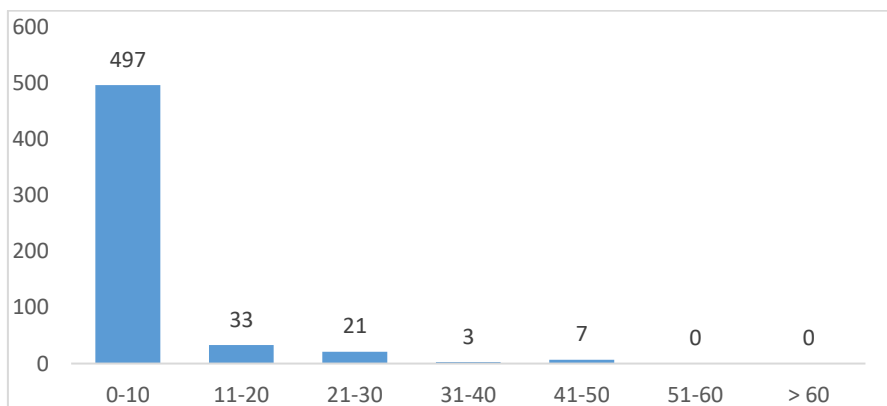
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Agustus 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 229 aduan yang terdiri dari Bantuan Sosial, Gangguan dan Kebisingan, Jalan, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Agustus 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 4,9 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 561 aduan yang masuk, sebanyak 497 aduan atau 88,59% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



Selain itu, terdapat 21 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

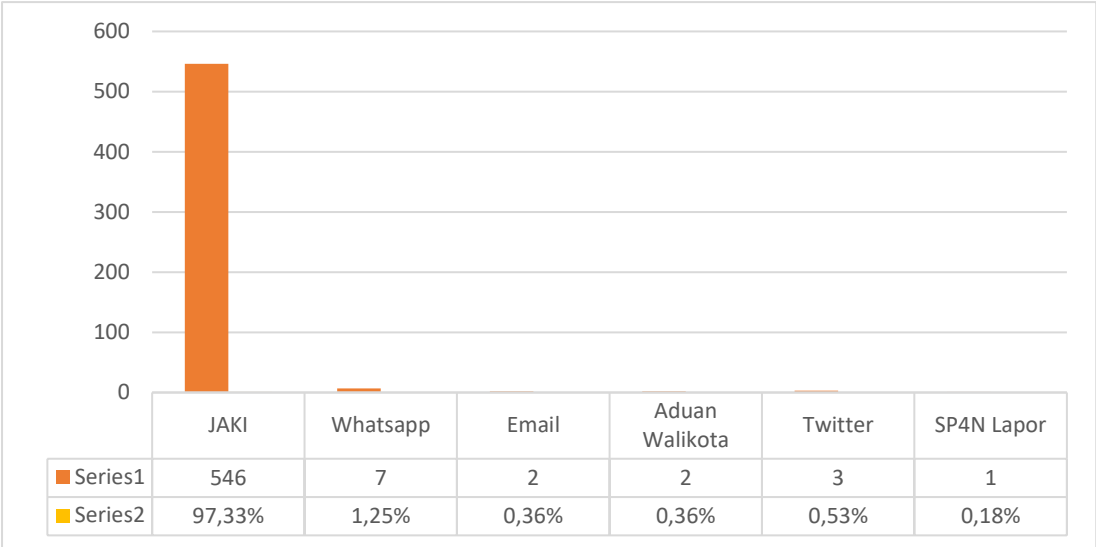
NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	13
2	KELURAHAN PETAMBURAN	10
3	KELURAHAN PETOJO UTARA	8
4	KELURAHAN CIKINI	6
5	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	4
6	KELURAHAN JOHAR BARU	4
7	KELURAHAN PETOJO SELATAN	3
8	KELURAHAN HARAPAN MULYA	2
9	KELURAHAN KARTINI	2
10	KELURAHAN KEBON KACANG	2
11	KELURAHAN GALUR	1
12	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	1
13	KELURAHAN KAMPUNG BALI	1
14	KELURAHAN KAMPUNG RAWA	1
15	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
16	KELURAHAN KENARI	1
17	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
18	KELURAHAN PASEBAN	1
19	KELURAHAN RAWASARI	1
20	KELURAHAN SERDANG	1
21	KELURAHAN TANAH TINGGI	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
-----------	----------------	----------	----------------	-------------------------------	---------

KELURAHAN KEBON SIRIH	1	Sampah	42	36	80
--------------------------	---	--------	----	----	----

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 546 Aduan pada Bulan Agustus 2024 atau 97,33% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Agustus 2024

DASHBOARD TKD BULAN AGUSTUS ▾ 2024 ▾
Cut off tanggal 5 Sep 2024 23:59

Status: SKPD: Nilai Akhir: **99.987** Jumlah Laporan: **561**

10

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Agustus 2024 adalah 99.99 dengan capaian Peringkat A.

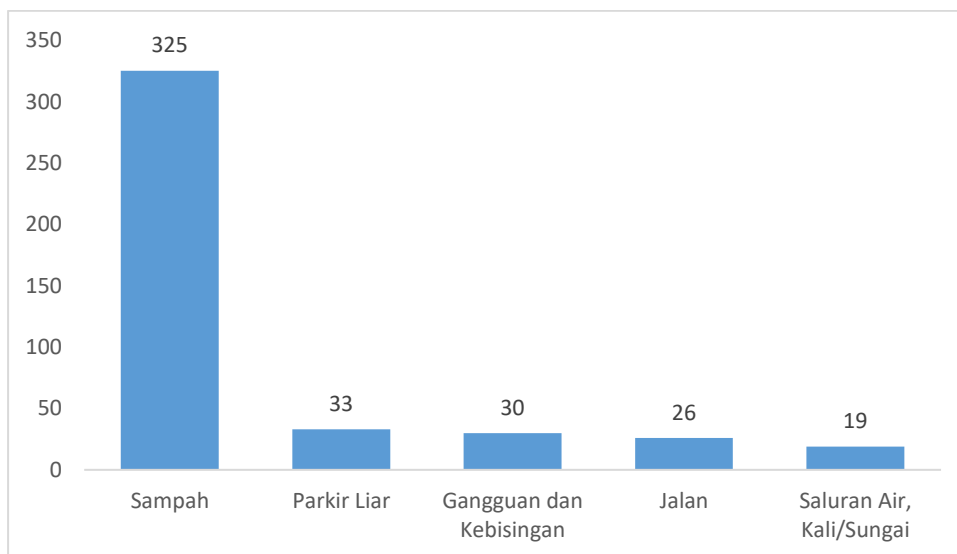
I. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN SEPTEMBER

1. Jumlah aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode September 2024 sebanyak 514 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 7 Oktober 2024.

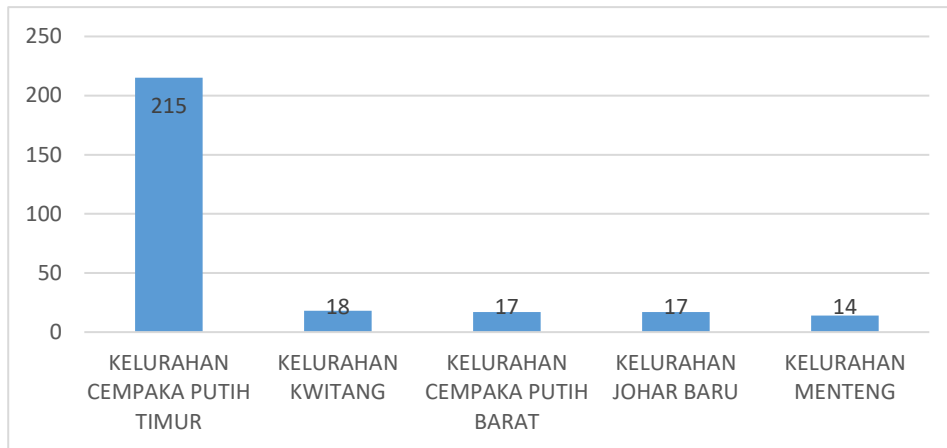
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	488	Complete
2	Non geotagging	24	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan September 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 325 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

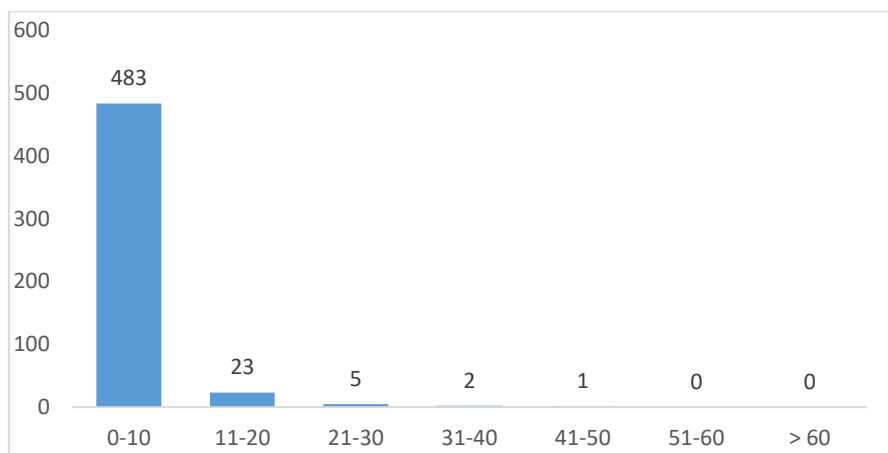
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan September 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 215 aduan yang terdiri dari Bantuan Sosial, Gangguan dan Kebisingan, Jalan, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan September 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 3,7 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 514 aduan yang masuk, sebanyak 483 aduan atau 93,97% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



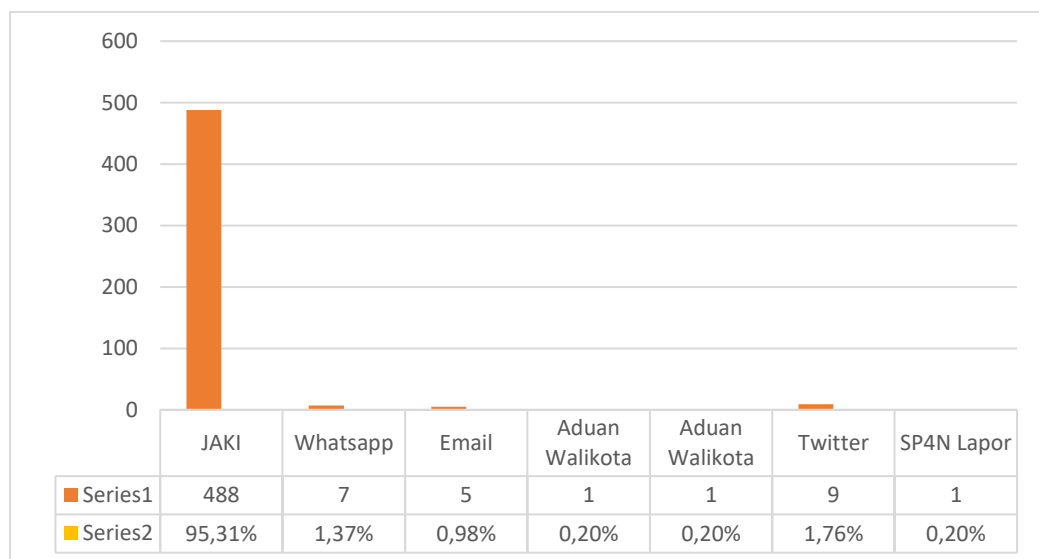
Selain itu, terdapat 28 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

No	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	Kelurahan Cempaka Putih Timur	11
2	Kelurahan Johar Baru	7
3	Kelurahan Cikini	5
4	Kelurahan Bungur	4
5	Kelurahan Gunung Sahari Selatan	4
6	Kelurahan Duri Pulo	3
7	Kelurahan Kenari	3
8	Kelurahan Pegangsaan	3
9	Kelurahan Petojo Utara	3
10	Kelurahan Gelora	2
11	Kelurahan Gondangdia	2
12	Kelurahan Gunung Sahari Utara	2
13	Kelurahan Kartini	2
14	Kelurahan Tanah Tinggi	2
15	Kelurahan Bendungan Hilir	1
16	Kelurahan Cempaka Baru	1
17	Kelurahan Cempaka Putih Barat	1
18	Kelurahan Karet Tengsin	1
19	Kelurahan Kebon Kelapa	1
20	Kelurahan Kebon Sirih	1
21	Kelurahan Kemayoran	1
22	Kelurahan Kramat	1
23	Kelurahan Kwitang	1
24	Kelurahan Mangga Dua Selatan	1
25	Kelurahan Paseban	1
26	Kelurahan Petojo Selatan	1
27	Kelurahan Rawasari	1
28	Kelurahan Sumur Batu	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Max Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 488 Aduan pada Bulan September 2024 atau 95,31% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan September 2024

DASHBOARD TKD BULAN SEPTEMBER ▾ 2024 ▾

Cut off tanggal 5 Oct 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	100	514

10

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan September 2024 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

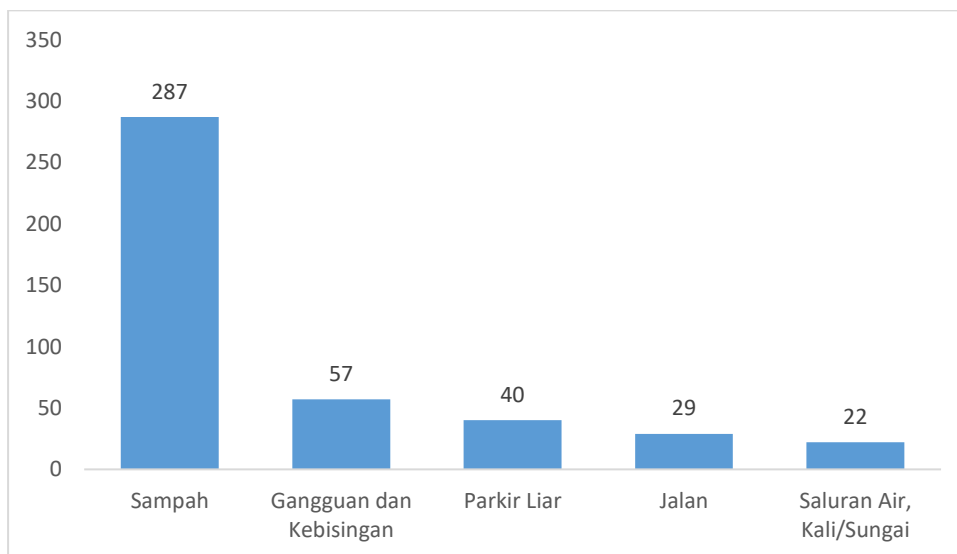
J. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN OKTOBER

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Oktober 2024 sebanyak 524 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 November 2024.

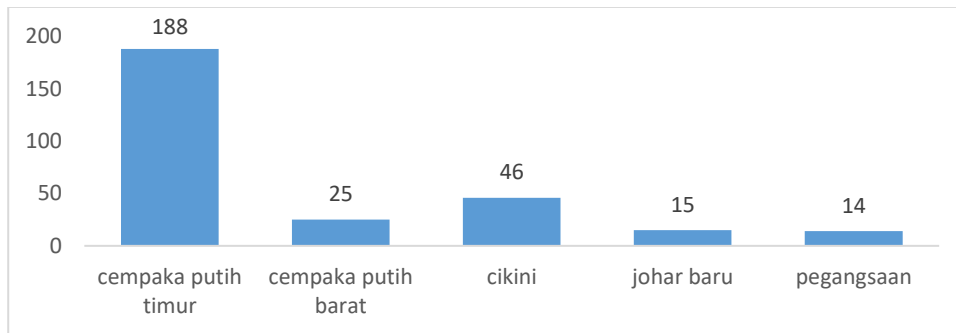
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	503	Complete
2	Non geotagging	21	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Oktober 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 287 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

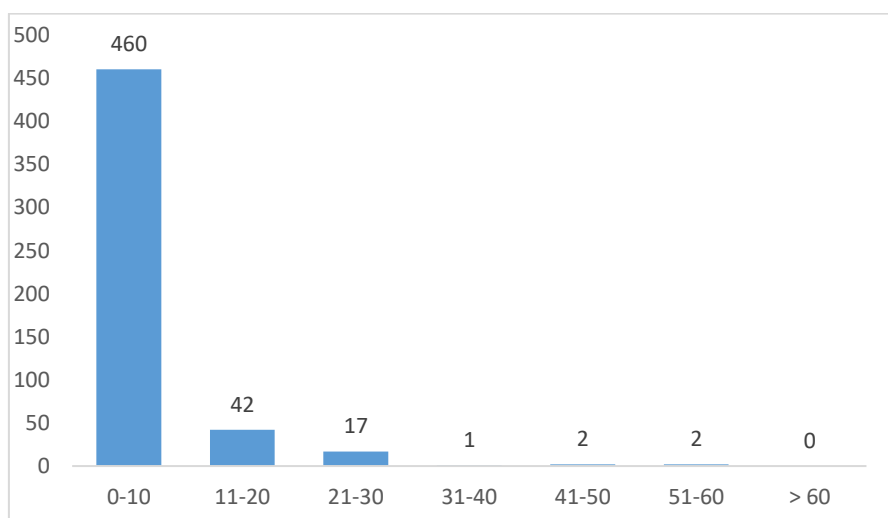
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Oktober 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 188 aduan yang terdiri dari Bantuan Sosial, Gangguan dan Kebisingan, Jalan, Saluran Air/Sungai, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Oktober 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 4,8 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 524 aduan yang masuk, sebanyak 460 aduan atau 87,79% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



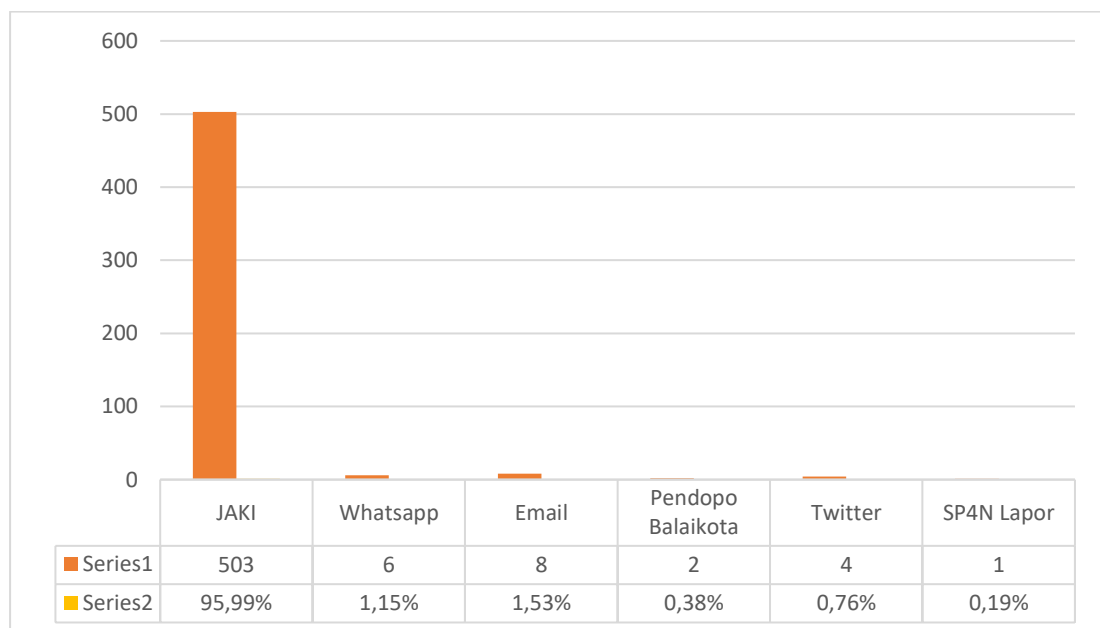
Selain itu, terdapat 27 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	Kelurahan Cikini	22
2	Kelurahan Cempaka Putih Timur	12
3	Kelurahan Pegangsaan	10
4	Kelurahan Cempaka Putih Barat	6
5	Kelurahan Gunung Sahari Utara	6
6	Kelurahan Johar Baru	5
7	Kelurahan Bungur	3
8	Kelurahan Gondangdia	2
9	Kelurahan Kampung Rawa	2
10	Kelurahan Kwitang	2
11	Kelurahan Paseban	2
12	Kota Administrasi Jakarta Pusat	2
13	Kelurahan Bendungan Hilir	1
14	Kelurahan Duri Pulo	1
15	Kelurahan Gambir	1
16	Kelurahan Gelora	1
17	Kelurahan Harapan Mulya	1
18	Kelurahan Karet Tengsin	1
19	Kelurahan Kartini	1
20	Kelurahan Kenari	1
21	Kelurahan Menteng	1
22	Kelurahan Pasar Baru	1
23	Kelurahan Petamburan	1
24	Kelurahan Petojo Selatan	1
25	Kelurahan Petojo Utara	1
26	Kelurahan Sumur Batu	1
27	Kelurahan Tanah Tinggi	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
KELURAHAN MENTENG	1	Parkir Liar	48	54	80
KELURAHAN KEBON KOSONG	1	Sampah	36	34	80

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 503 Aduan pada Bulan Oktober 2024 atau 95,99% warga percaya kanal JAKI mampu menjembatani mereka dengan aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan

tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Oktober 2024

DASHBOARD TKD BULAN OKTOBER ▾ 2024 ▾
Cut off tanggal 5 Nov 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	99.969	524

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Oktober 2024 adalah 99.97 dengan capaian Peringkat A.

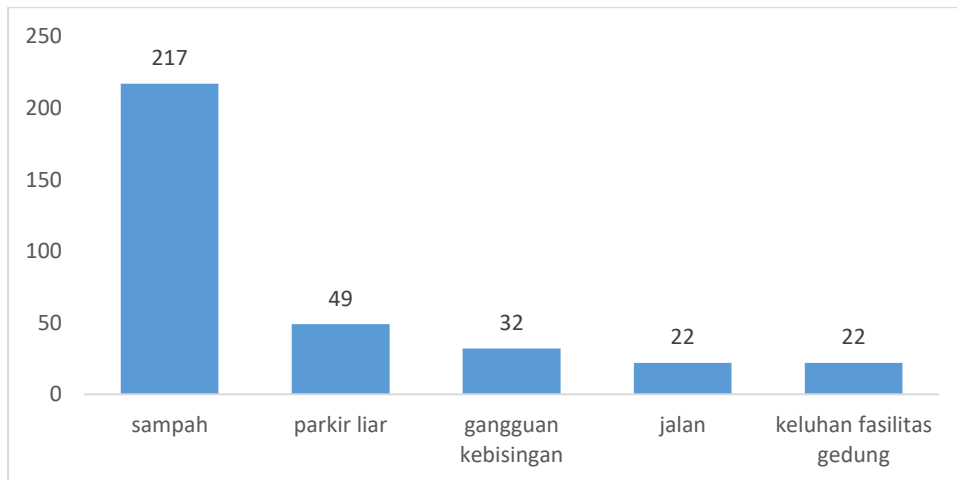
K. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode November 2024 sebanyak 416 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Desember 2024.

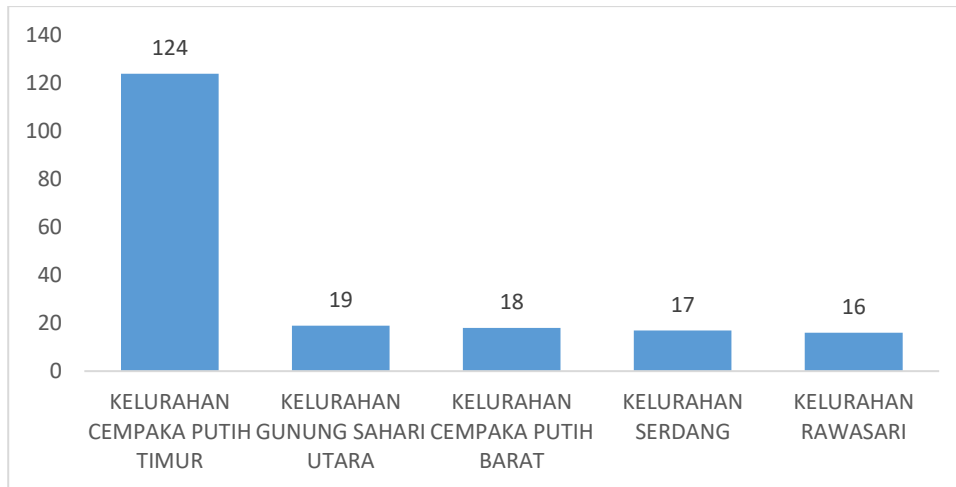
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	395	Complete
2	Non geotagging	21	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan November 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 217 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

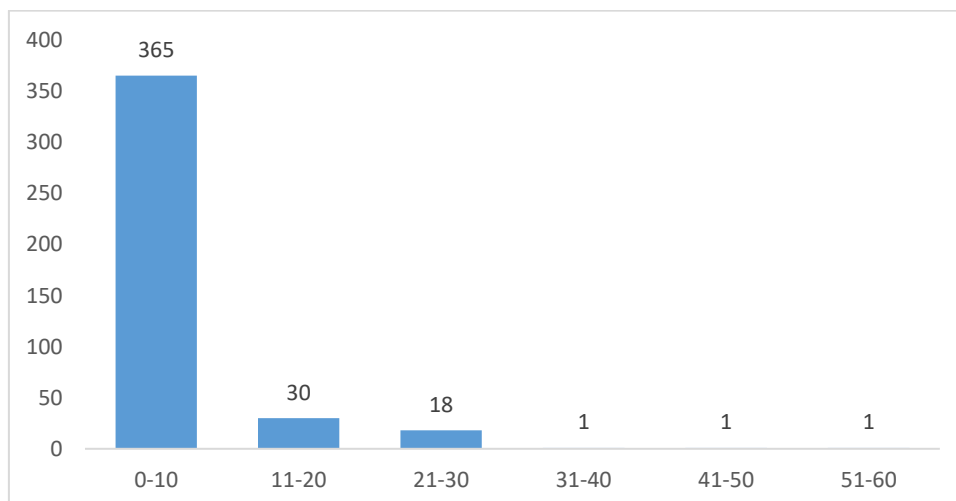
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan November 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 124 aduan yang terdiri dari gangguan kebisingan dan sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan November 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 416 aduan yang masuk, sebanyak 365 aduan atau 88% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



Selain itu, terdapat 30 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1jam :

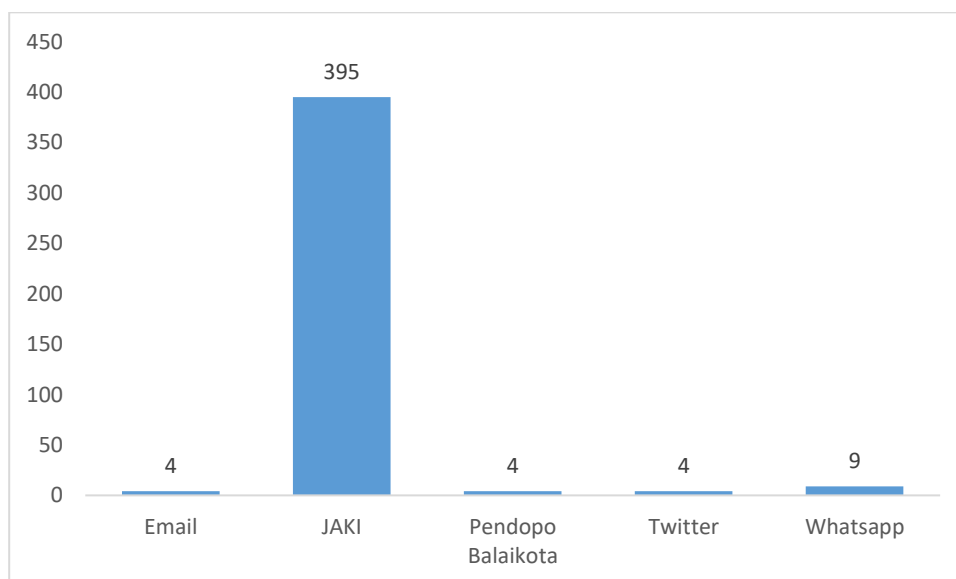
No	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	Kelurahan Pegangsaan	10
2	Kelurahan Johar Baru	6
3	Kelurahan Cempaka Putih Barat	4
4	Kelurahan Cempaka Putih Timur	4
5	Kelurahan Kebon Kacang	4
6	Kelurahan Cikini	3
7	Kelurahan Duri Pulo	2
8	Kelurahan Gelora	2
9	Kelurahan Gunung Sahari Utara	2
10	Kelurahan Karet Tengsin	2
11	Kelurahan Kebon Melati	2
12	Kelurahan Pasar Baru	2
13	Kelurahan Petojo Utara	2
14	Kelurahan Cempaka Baru	1
15	Kelurahan Gambir	1
16	Kelurahan Gunung Sahari Selatan	1
17	Kelurahan Kampung Bali	1
18	Kelurahan Kampung Rawa	1
19	Kelurahan Kebon Kosong	1
20	Kelurahan Kebon Sirih	1
21	Kelurahan Kenari	1
22	Kelurahan Kramat	1
23	Kelurahan Kwitang	1
24	Kelurahan Menteng	1
25	Kelurahan Paseban	1
26	Kelurahan Petamburan	1
27	Kelurahan Petojo Selatan	1
28	Kelurahan Senen	1
29	Kelurahan Sumur Batu	1
30	Kelurahan Bendungan Hilir	1

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
Kelurahan Utan Panjang	1	Gangguan Kebisingan	56	36	60

Penyelesaian yang melebihi batas waktu disebabkan karena admin kelurahan mengupload foto tindak lanjut tanpa timestamp sehingga laporan ditolak oleh Biro Pemerintahan dan harus ditindaklanjuti kembali. Tindak lanjut ulang tersebut menyebabkan waktu penyelesaian menjadi bertambah dan melewati batas maksimal waktu tindak lanjut.

5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI dengan jumlah 395 aduan atau 95% dari total aduan. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan November 2024

DASHBOARD TKD BULAN NOVEMBER ▾ 2024 ▾
Cut off tanggal 5 Dec 2024 23:59

Status	SKPD	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	<input type="text" value="SKPD"/>	99.981	416

<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="Export"/>	<input type="text" value="Masukkan nomor laporan"/>
---------------------------------	---------------------------------------	---

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan November 2024 adalah 99.98 dengan capaian Peringkat A

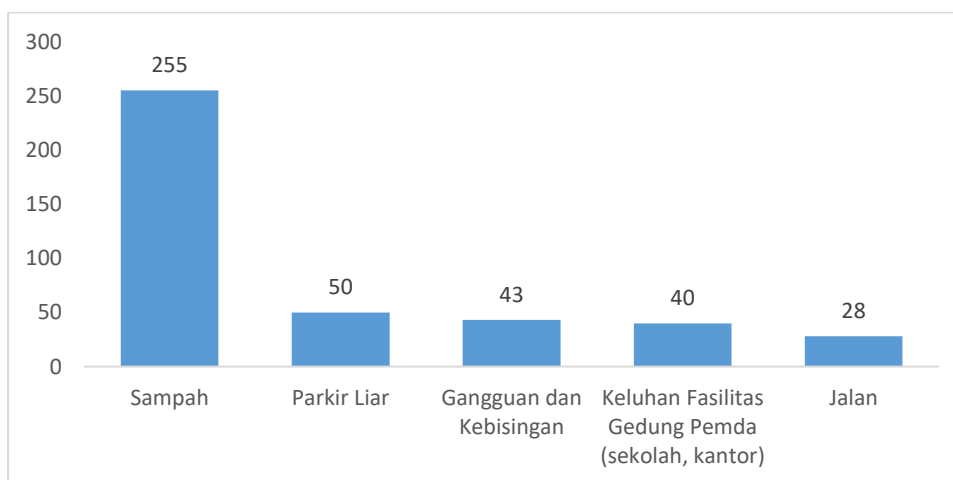
L. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN DESEMBER

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Desember 2024 sebanyak 527 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Januari 2025.

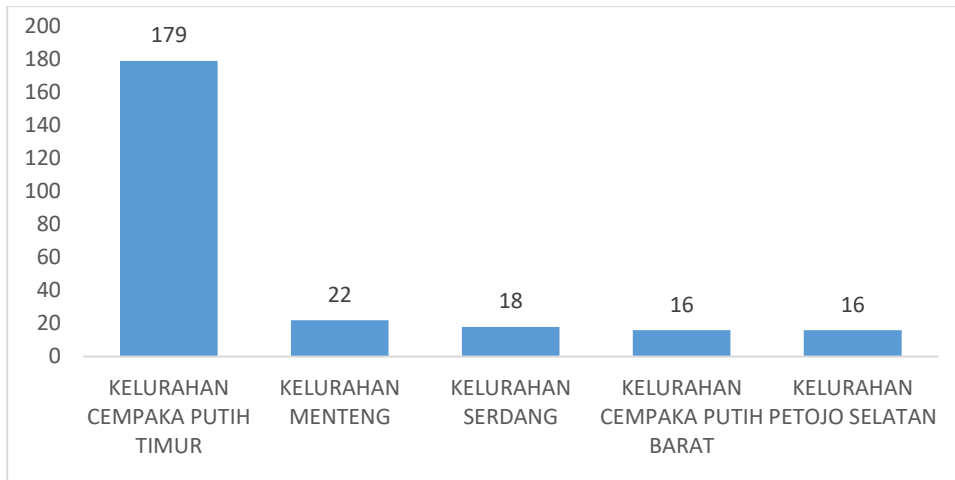
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	508	Complete
2	Non geotagging	19	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Desember 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 255 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

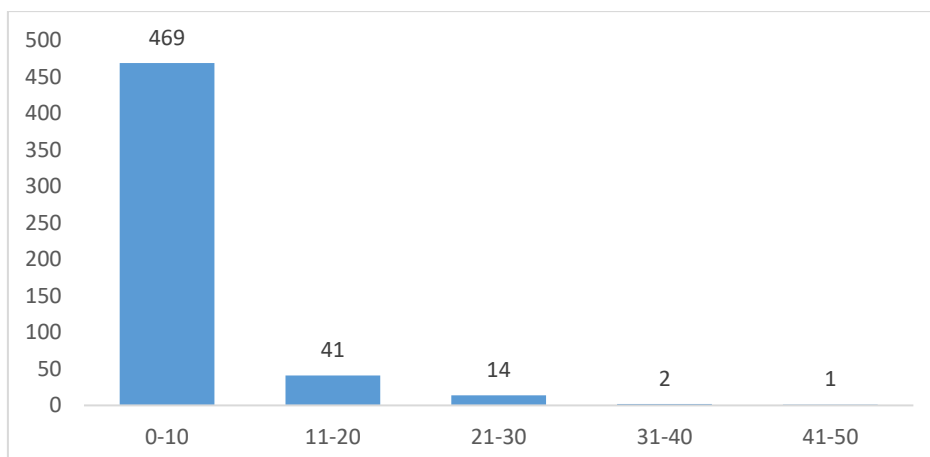
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Desember 2024, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 179 aduan yang terdiri dari gangguan kebisingan dan sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Desember 2024, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 4,7 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 527 aduan yang masuk, sebanyak 469 aduan atau 89% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



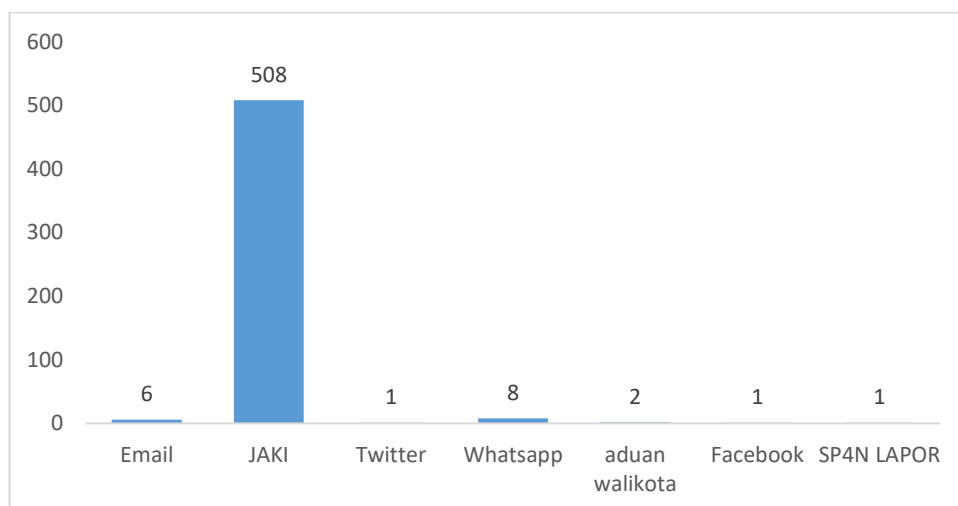
Selain itu, terdapat 31 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN PEGANGSAAN	9
2	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	7
3	KELURAHAN BUNGUR	1
4	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	2
5	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	5
6	KELURAHAN CIKINI	3
7	KELURAHAN DURI PULO	5
8	KELURAHAN GAMBIR	2
9	KELURAHAN GONDANGDIA	1
10	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	2
11	KELURAHAN HARAPAN MULYA	2
12	KELURAHAN JOHAR BARU	5
13	KELURAHAN KAMPUNG BALI	1
14	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
15	KELURAHAN KARTINI	2
16	KELURAHAN KEBON KACANG	2
17	KELURAHAN KEBON KELAPA	1
18	KELURAHAN KEBON MELATI	1
19	KELURAHAN KEBON SIRIH	1
20	KELURAHAN KEMAYORAN	1
21	KELURAHAN KENARI	1
22	KELURAHAN KRAMAT	2
23	KELURAHAN KWITANG	2
24	KELURAHAN MENTENG	4
25	KELURAHAN PETAMBURAN	1
26	KELURAHAN PETOJO SELATAN	1
27	KELURAHAN PETOJO UTARA	3
28	KELURAHAN SENEN	1
29	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
30	KELURAHAN UTAN PANJANG	2
31	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	2

Berikut disajikan data kelurahan terlama yang menyelesaikan aduan lebih dari batas waktu maksimal penyelesaian aduan.

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksimal Waktu TL (Jam)	Capaian
NIHIL					

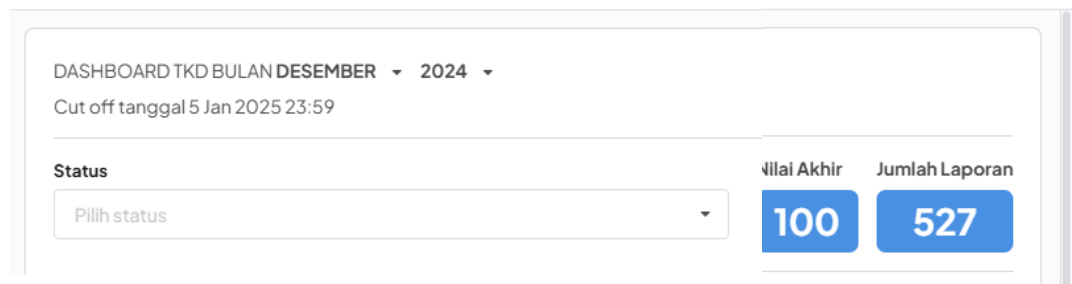
5. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI dengan jumlah 508 aduan atau 96% dari total aduan. Hal tersebut sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi JAKI, yakni membangun kepercayaan warga terhadap kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta.

6. Capaian Bulan Desember 2024

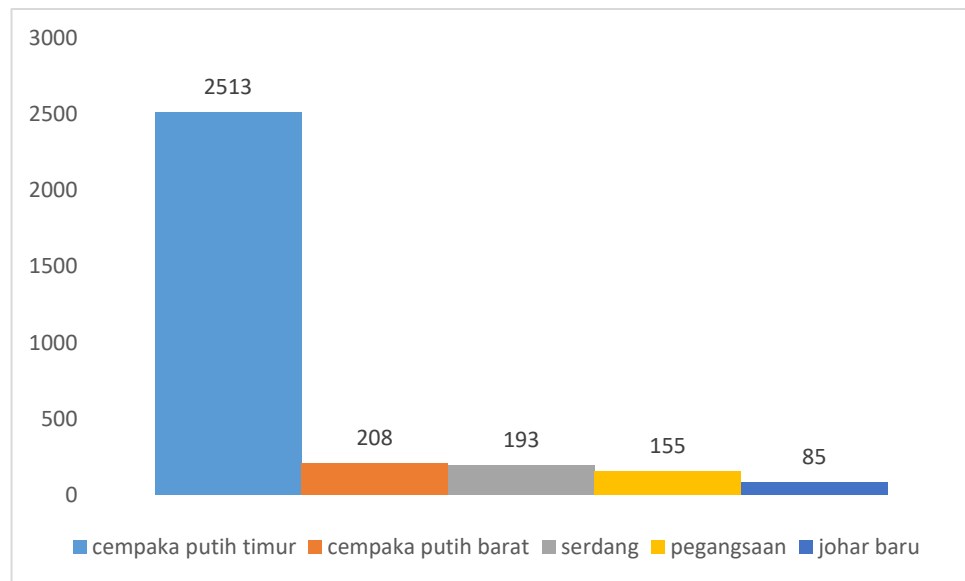
Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan November 2024 adalah 99.98 dengan capaian Peringkat A.



M. REKAPITULASI TAHUNAN

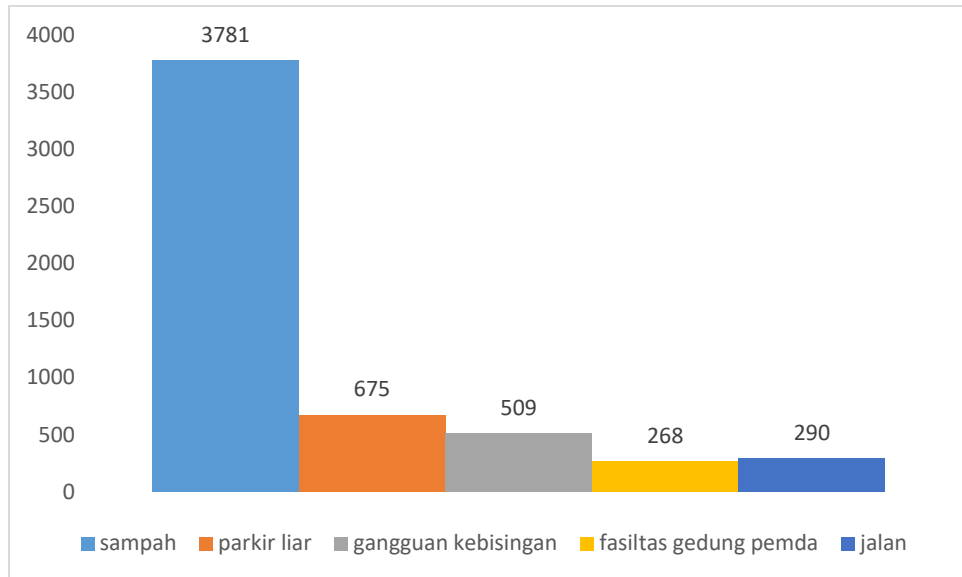
1. Data Unit Kerja

Pada Tahun 2024, unit kerja yang telah menyelesaikan aduan berdasarkan jumlah aduan terbanyak adalah Kelurahan Cempaka Putih Timur dengan jumlah 2513 aduan (38 % dari total aduan). Berikut top 5 unit kerja berdasarkan jumlah aduan terbanyak.



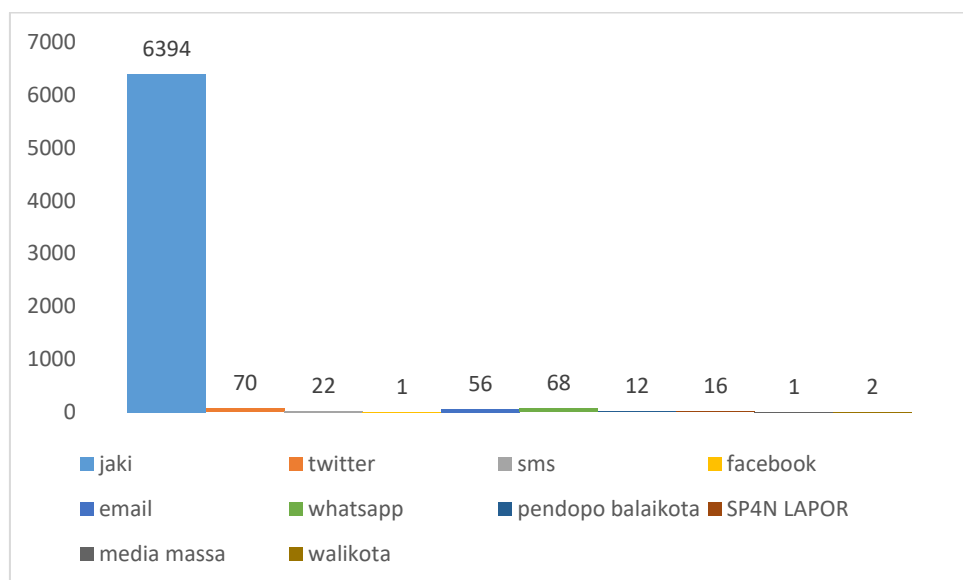
2. Data Kategori

Pada diagram dibawah dapat dilihat bahwa kategori terbanyak yang diajukan adalah terkait sampah dengan jumlah 3781 aduan (57%). Permasalahan terkait sampah di jalan, di saluran, dan area pemukiman memang dapat tertangani melalui gesitnya kinerja aparat PPSU di lapangan. Namun hal tersebut juga harus dibarengi dengan peningkatan kesadaran warga untuk dapat disiplin membuang sampah di tempat sampah.



3. Data Kanal Aduan

Di Tahun 2024, mayoritas warga menyampaikan laporan melalui kanal JAKI, sebanyak 6394 laporan atau sebanyak 96% aduan yang masuk yang masuk berasal dari kanal JAKI



4. Rapat Tindak Lanjut Aduan Masyarakat

Sepanjang Tahun 2024 telah dilaksanakan rapat koordinasi tindak lanjut aduan masyarakat yang membahas pengaduan yang merupakan kewenangan tingkat Kota maupun pengaduan yang belum dapat diselesaikan di tingkat Kecamatan. Rincian rapat koordinasi tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagai berikut :

Hari/Tanggal	Deskripsi aduan	Hasil tindak lanjut
25 Januari 2024	penutupan jalan wahid hasyim yang berimbas pada munculnya PKL Liar dan Parkir Liar di sekitar lokasi	Berdasarkan hasil kajian Dinas perhubungan opsi penutupan jalan wahid hasyim merupakan opsi terbaik, terkait keberadaan PKL dan parkir liar akan digiatkan monitor dan penertiban terpadu di sekitar lokasi
30 Mei 2024	Keberadaan PKL dan parkir liar di kolong flyover Roxy	Lokasi tersebut masuk dalam lokasi penataan kawasan, akan dilakukan penertiban terpadu.
11 Juni 2024	Pembangunan hotel ashley tidak sesuai izin	Dilakukan peninjauan lapangan bahwa perizinan telah terbit, proses pembangunan juga belum dimulai. Akan dilakukan pengawasan untuk mengawal kesesuaian pembangunan
4 Juli 2024	Keberadaan PKL dan parkir liar di kolong flyover Roxy	Dibuatkan timeline untuk mengetahui proses penataan kawasan. Upaya penertiban dilakukan lebih intensif.
7 Agustus 2024	Dugaan penundaan berlarut oleh satpol PP pada penutupan bengkel BRS Johar baru	<ul style="list-style-type: none">• Usaha bengkel memiliki izin OSS dan NIB sehingga tidak dapat dilakukan penertiban.• Hasil uji kebisingan oleh DLH menyatakan bahwa kebisingan tipis diatas ambang batas dan sumber kebisingan dapat berasal baik dari bengkel maupun luar bengkel.

Penutup

A. Kesimpulan

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Status TL
1	Januari	403	Complete
2	Februari	329	Complete
3	Maret	366	Complete
4	April	496	Complete
5	Mei	950	Complete
6	Juni	670	Complete
7	Juli	895	Complete
8	Agustus	561	Complete
9	September	514	Complete
10	Oktober	524	Complete
11	November	416	Complete
12	Desember	527	Complete
TOTAL		6651	

Ket : data ditarik dari crtm-dashboard pada tanggal 7 Januari 2024

Jumlah aduan yang masuk pada Tahun 2024 adalah 6651 aduan dengan rata – rata perbulan 554 aduan dan rata – rata per hari 18 aduan.

Selama Tahun 2024, tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui Aplikasi CRM menjadi komponen penilaian dalam sistem e-kinerja Pejabat Eselon II. Berikut rincian pencapaian kinerja Walikota dalam hal tindak lanjut pengaduan masyarakat :

Tabel Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Bulan	Nilai	Peringkat
1	Januari	100	A
2	Februari	100	A
3	Maret	100	A
4	April	100	A
5	Mei	100	A
6	Juni	100	A
7	Juli	100	A
8	Agustus	99.98	A
9	September	100	A
10	Oktober	99.97	A
11	November	99.98	A
12	Desember	100	A

Seluruh aduan yang masuk pada Tahun 2024 telah diselesaikan seluruhnya dengan rata – rata capaian Tahun 2024 yakni 99.999. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat beserta jajaran kecamatan dan kelurahan berada pada peringkat A pada saat cut off akhir Desember 2024.

B. Kendala

Dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui Aplikasi CRM, ditemukan beberapa kendala, antara lain :

1. Masih ada Kelurahan yang kurang cepat dalam hal merespon dan menyelesaikan pengaduan.
2. Kurangnya pemahaman terhadap SK Sekda 22 tahun 2020 yang kemudian diubah menjadi SK Sekda 99 Tahun 2022 terkait pedoman tindak lanjut pengaduan masyarakat sehingga masih banyak aduan yang diticketing bolak – balik antar SKPD.
3. Pengaduan yang masuk bersifat realtime sedangkan jumlah SDM kelurahan terbatas sehingga menyebabkan kurang sigapnya penanganan aduan, terutama terhadap aduan yang datang pada dini hari atau di hari libur.
4. Terkait permasalahan sampah, perlu adanya pembinaan kepada warga masyarakat atas pentingnya disiplin membuang sampah pada tempatnya serta tidak terlalu bergantung kepada PPSU untuk membersihkan sampah yang berasal dari rumah tangganya.

C. Upaya yang telah dilakukan

Menindaklanjuti kendala tersebut, maka telah dilakukan beberapa upaya sebagai solusi dalam rangka optimalisasi penyelesaian pengaduan masyarakat, yaitu :

- Berkoordinasi secara berkesinambungan dengan Biro Pemerintahan dan UP Jakarta Smart City serta para Kecamatan dan Kelurahan
- Early warning sistem. Bagian kepegawaian, Tatalaksana dan pelayanan Publik memonitor pengaduan setiap hari, khususnya yang masih berstatus wait minimal 3 kali dalam sehari pada pagi, siang dan sore hari serta menginformasikan kepada kelurahan terkait.

D. Saran dan Rekomendasi

1. Para Lurah agar mempedomani SK Sekda nomor 99 Tahun 2022 sebagai acuan kriteria ketuntasan dalam menyelesaikan laporan agar pada saat dilaksanakannya verifikasi dan validasi oleh Biro Pemerintahan berubah status menjadi hijau atau selesai.
2. Para Lurah agar mengatur petugas untuk memonitor CRM dalam rangkaantisipasi pengaduan yang masuk pada malam hari atau dini hari serta di hari libur.
3. Waktu respon berbeda dengan waktu penyelesaian, waktu respon adalah waktu yang dibutuhkan untuk mengubah status laporan yang masih wait (maksimal 6 jam), sedangkan waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan untuk keseluruhan proses dari wait sampai complete (rentang waktu bervariasi mengikuti SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022)