



# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Periode  
**2022**

April

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan  
dan Pelayanan Publik  
Setko Administrasi Jakarta Pusat

## **BAB I**

### **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 QJUE, twitter, facebook, email, SMS, LAPOR, Balai Warga dan Open House Kecamatan sebagaimana yang tercantum dalam Surat keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management.

#### **B. Maksud, Tujuan dan Sasaran**

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 Pengelolaaan 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 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> pada Bulan April 2022

### **E. Hasil Kegiatan**

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi aduan yang masuk dilengkapi dengan analisa berdasarkan kategori yang paling sering diadukan serta persentase penggunaan kanal aduan terbanyak. Pada laporan ini juga disajikan data unit kerja yang mendapatkan aduan terbanyak serta rata rata waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan setiap aduan yang masuk.

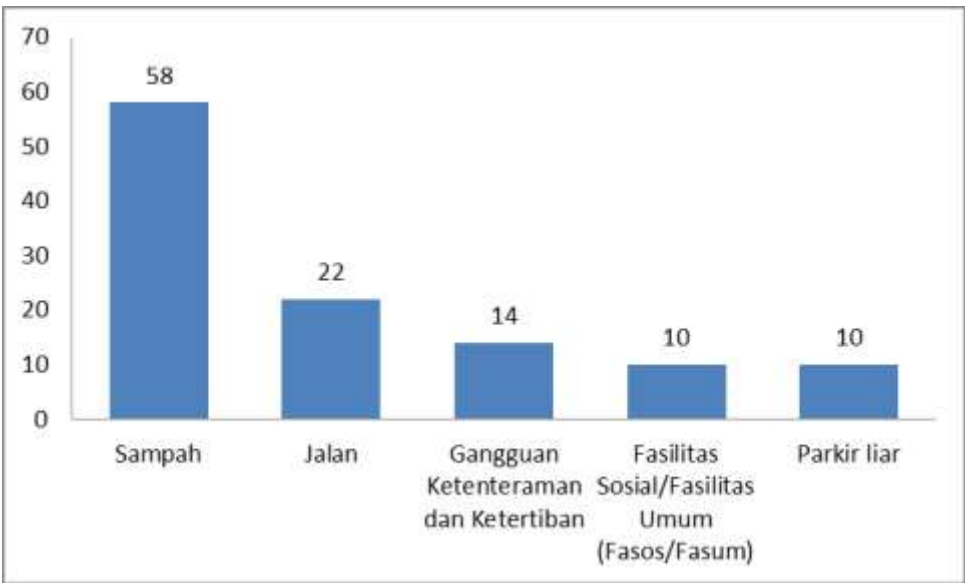
**BAB II**  
**ANALISA DATA**

**A. Data Aduan**

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Februari 2022 sebanyak 166 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 9 Mei 2022.

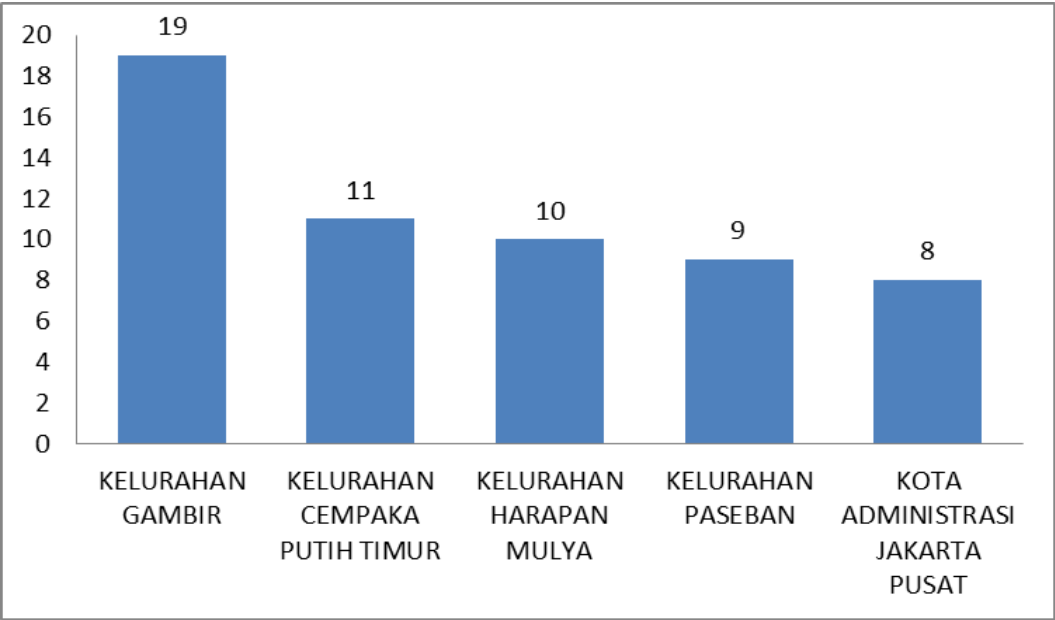
| No | Data           | Jumlah | Status   |
|----|----------------|--------|----------|
| 1  | Geotagging     | 157    | Complete |
| 2  | Non geotagging | 9      | Complete |

**B. Data Kategori**



Grafik tersebut menunjukan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan April 2022, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah sampah yakni 58 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain mengenai sampah di got / saluran, sampah lingkungan dan sampah di trotoar.

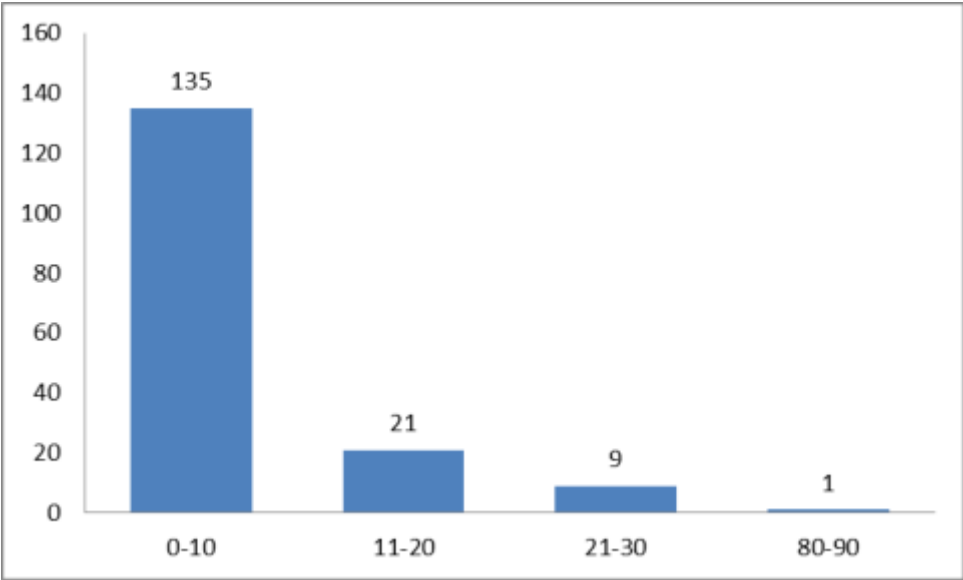
C. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan April 2022, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Gambir yakni 19 aduan.

D. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan April 2022, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5.43 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 166 aduan yang masuk, sebanyak 177 aduan atau 81 % aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam dan 1 Kelurahan menyelesaikan aduan dalam rentang waktu 81 - 90 jam.



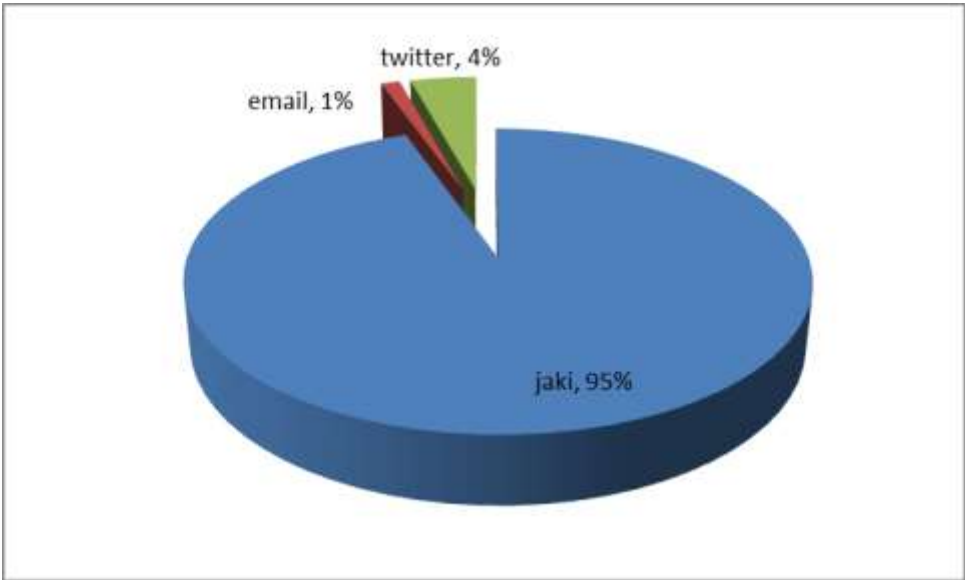
Selain itu, terdapat 19 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

| Unit Kerja                      | Jumlah Laporan |
|---------------------------------|----------------|
| KECAMATAN TANAH ABANG           | 1              |
| KELURAHAN CEMPAKA BARU          | 1              |
| KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT   | 2              |
| KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR   | 3              |
| KELURAHAN CIKINI                | 5              |
| KELURAHAN DURI PULO             | 1              |
| KELURAHAN GAMBIR                | 12             |
| KELURAHAN JOHAR BARU            | 3              |
| KELURAHAN KAMPUNG BALI          | 2              |
| KELURAHAN KAMPUNG RAWA          | 1              |
| KELURAHAN KARTINI               | 1              |
| KELURAHAN KENARI                | 2              |
| KELURAHAN PASAR BARU            | 1              |
| KELURAHAN PASEBAN               | 1              |
| KELURAHAN PEGANGSAAN            | 1              |
| KELURAHAN PETOJO UTARA          | 1              |
| KELURAHAN SUMUR BATU            | 1              |
| KELURAHAN TANAH TINGGI          | 2              |
| KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT | 2              |

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

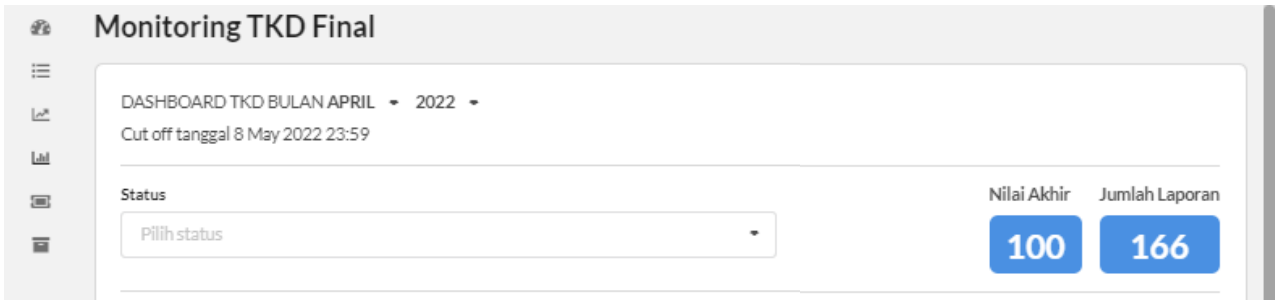
| Unit Kerja | Jumlah Laporan | Kategori | Waktu TL (jam) | Batas maksimal waktu TL (jam) | Capaian |
|------------|----------------|----------|----------------|-------------------------------|---------|
| NIHIL      |                |          |                |                               |         |

E. Data Kanal Aduan



Pada diagram tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 95 % 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.

F. Capaian Bulan April 2022



Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan April 2022 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Saran dan Evaluasi**

- Dari data yang tersaji sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Pusat telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dari capaian 100 dan Peringkat A. Selain itu, dilihat dari data penyelesaian pengaduan terdapat 81 % aduan dapat diselesaikan kurang dari 10 jam. Dari 166 aduan, 100 % aduan diselesaikan tepat waktu.
- Dari kondisi tersebut maka kegiatan pemantauan terhadap akun CRM masing – masing Kelurahan perlu tetap dilakukan karena berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan penyelesaian aduan. Bagian KKPP perlu melakukan rekap data aduan yang masih wait minimal 2x sehari serta menyampaikan baik melalui WA grup maupun secara japri untuk mengantisipasi Kelurahan yang kurang memantau WA Grup terkait CRM
- Selain itu, utamanya, Para Lurah agar mengatur petugas untuk memonitor akun CRMnya masing masing paling tidak setiap 5 jam sehari serta mengatur jadwal petugas pemantauan untuk mengantisipasi pengaduan yang masuk pada malam hari, dini hari serta di hari libur.
- Pada kasus penyelesaian aduan, seringkali terdapat laporan yang ditolak penyelesaiannya oleh Biro Pemerintahan, hal tersebut disebabkan kurangnya detail informasi yang disampaikan pada kolom deskripsi pada saat menyelesaikan laporan. Para Lurah agar mempedomani SK Sekda nomor 22 Tahun 2020 yang memuat kriteria ketuntasan dalam menyelesaikan laporan.
- Pada kasus salah koordinasi, para admin Kelurahan agar memperhatikan setiap arahan yang terdapat dalam kolom history aduan sehingga dapat dengan tepat melakukan ticketing / koordinasi kepada SKPD yang berwenang.