



**TAHUN
2021**

LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

BAGIAN KEPEGAWAIAN, KETATALAKSANAAN
DAN PELAYANAN PUBLIK



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021.

Penyusunan laporan ini merupakan gambaran kegiatan pamantauan, pengendalian dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Bagian Kepegawian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 152 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi.

Laporan ini menyajikan data/informasi tentang jumlah pengaduan yang diselesaikan, peringkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk melalui Aplikasi CRM.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk Bagian Kepegawian, Tatalaksana dan Pelayanan Publik Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat akan diterima demi meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.

Jakarta, 11 Januari 2022

Kepala Bagian Kepegawian,
Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik
Setko Administrasi Jakarta Pusat

Munji Munaji
NIP 197301161993021001

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 QLUE, 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

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 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-dashboard.smartcity.jakarta.go.id> pada Tahun 2020 terhitung mulai bulan Januari hingga Desember 2021.

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 2021 sebanyak 5341 aduan dan telah diselesaikan sepenuhnya.
3. Peringkat Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat pada Tahun 2020 selalu dalam posisi A
4. Tersusunnya laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM pada bulan Januari hingga Desember 2021

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 No 22 tahun 2020. 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 22 Tahun 2020 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. Data Pengaduan Masyarakat Bulan Januari

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Januari 2021 sebanyak 280 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm-dashboard.smartcity.jakarta.go.id pada Tanggal 9 Februari 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan Januari 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	251	Complete
2	Nongeotagging	29	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3. Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4. Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	
5. Gambir	A	Nilai 85 – 100	

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

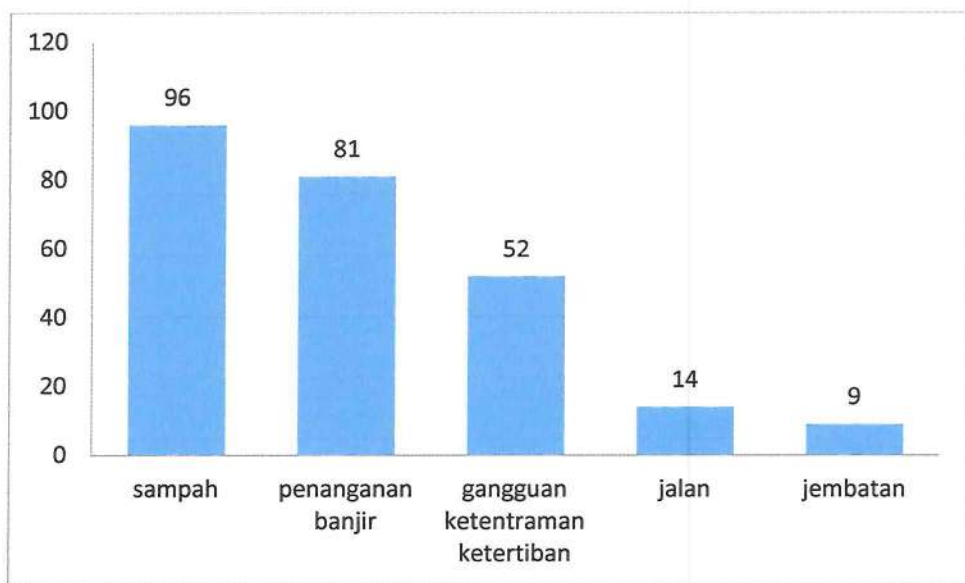
Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHI			

4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

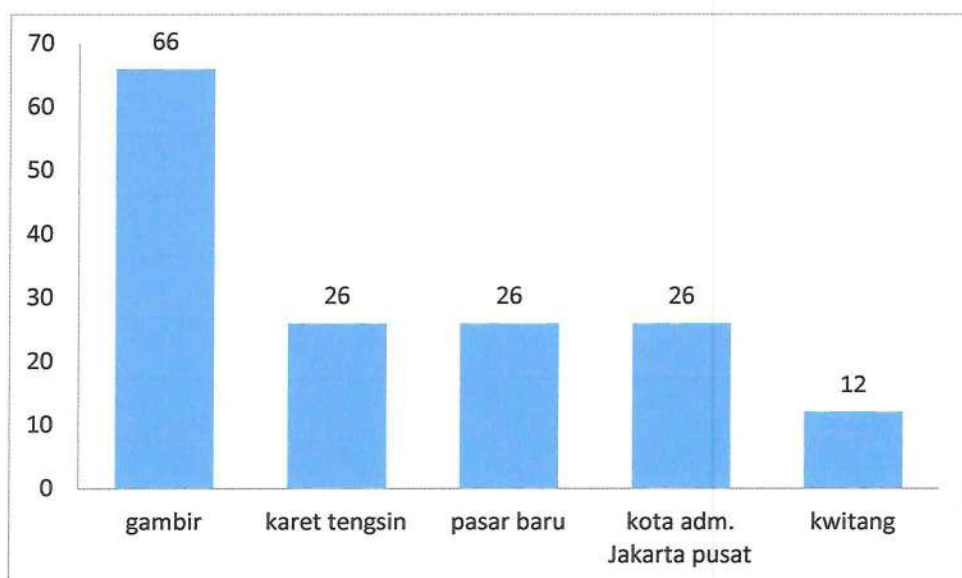
Dashboard (Final TKD)



5. Top 5 Kategori berdasarkan jumlah aduan terbanyak



6. Top 5 Unit Kerja berdasarkan jumlah aduan terbanyak



B. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Februari 2020 sebanyak 324 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm-dashboard.smartcity.jakarta.go.id pada Tanggal 9 Maret 2020.

Rincian Data Pengaduan Bulan Februari 2020

No	Data	Jumlah	Status
1	Qlue	821	Complete
2	ROP	10	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3. Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4. Petojo Selatan	A	Nilai 85 – 100	
5. Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	

Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Dashboard (Final TKD)

DASHBOARD TKD BULAN FEBRUARI 2020

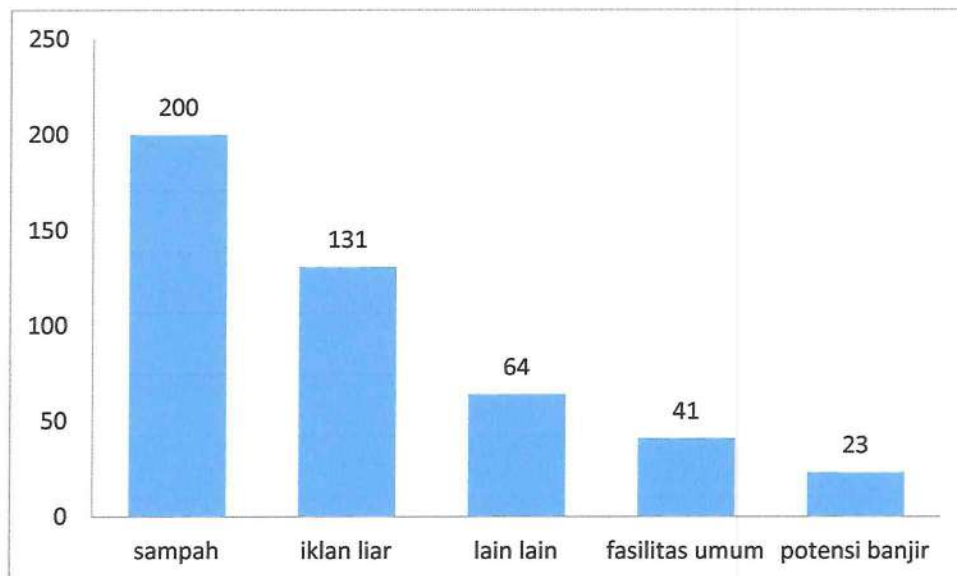
Cut off tanggal 8 Maret 2020 23:59

**KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA PUSAT**

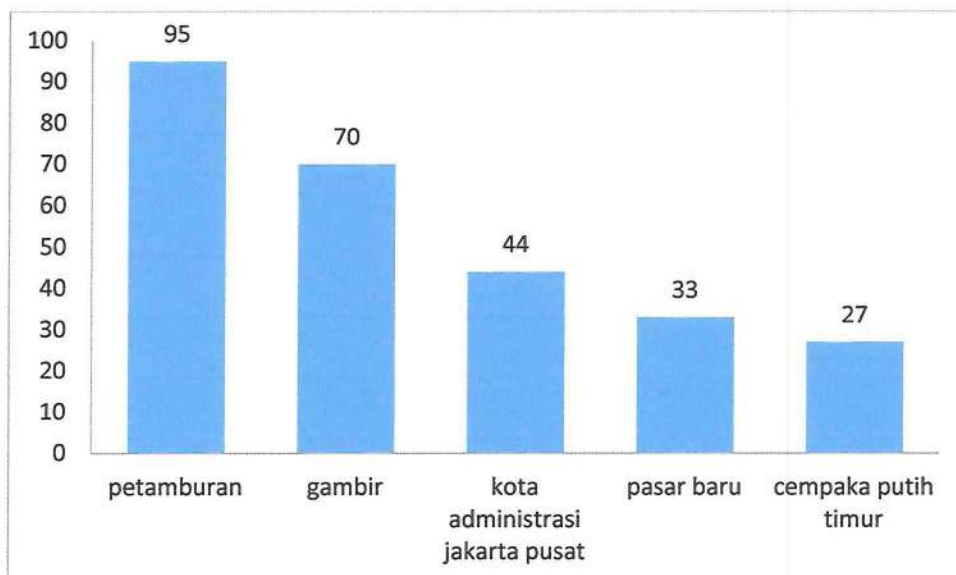
Nilai Akhir

99.88

5. Top 5 Kategori berdasarkan jumlah aduan terbanyak



6. Data Pengaduan Berdasarkan Kelurahan



C. DATA PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Maret 2021 sebanyak 368 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm-dashboard.smartcity.jakarta.go.id pada Tanggal 9 April 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan Maret 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	338	Complete
2	Nongeotagging	30	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3. Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4. Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	
5. Gambir	A	Nilai 85 – 100	

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Dashboard (Final TKD)

DASHBOARD TKD BULAN MARET 2021

Cut off tanggal 8 April 2021 23:59

**KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA PUSAT**

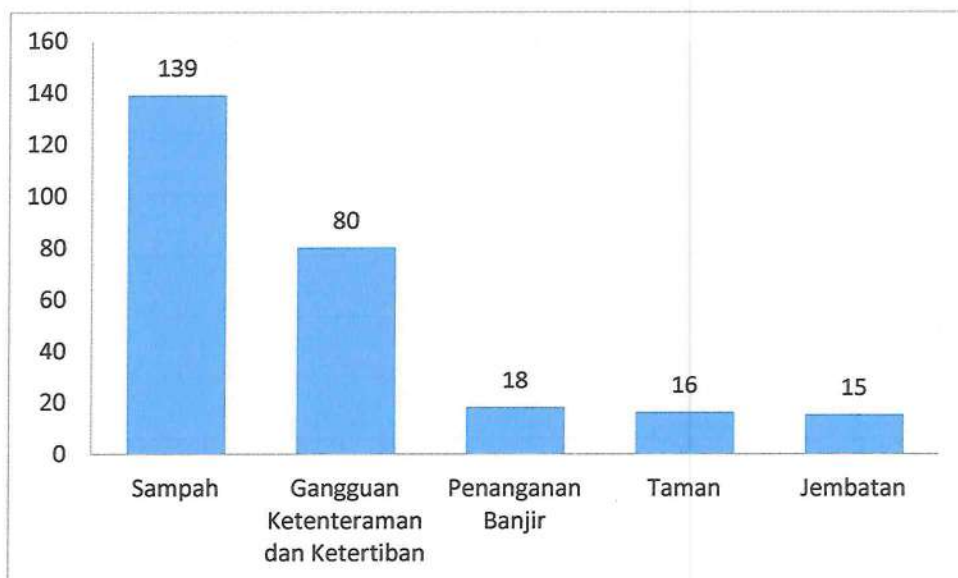
Nilai Akhir

99.94

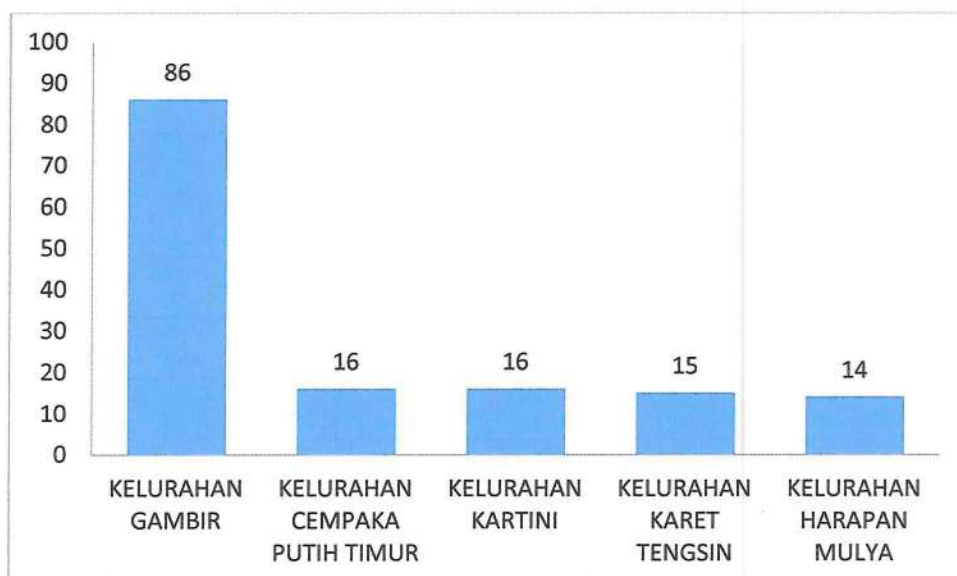
Jumlah Laporan

368

5. Top 5 kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak :



6. Top 5 kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



D. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL

Sejak 1 April 2021 tindak lanjut pengaduan masyarakat dilakukan dengan menggunakan aplikasi CRM V.2, aplikasi tersebut tidak terintegrasi dengan aplikasi CRM V.1 dan beberapa fitur belum berkembang secara sempurna termasuk fitur tarikan data laporan per bulan

Terkait dengan hal tersebut untuk menunjang laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat di Bulan April 2021, Bagian KKPP berkoordinasi dengan UP JSC dan mendapatkan tarikan data secara manual selama Bulan April 2021. Selanjutnya, data yang disajikan dalam laporan ini khususnya periode April dan Mei 2021 bersumber dari tarikan data manual yang diperoleh dari UP JSC.

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode April 2021 sebanyak 261 pengaduan dengan status complete yang diperoleh melalui tarikan manual UP JSC.

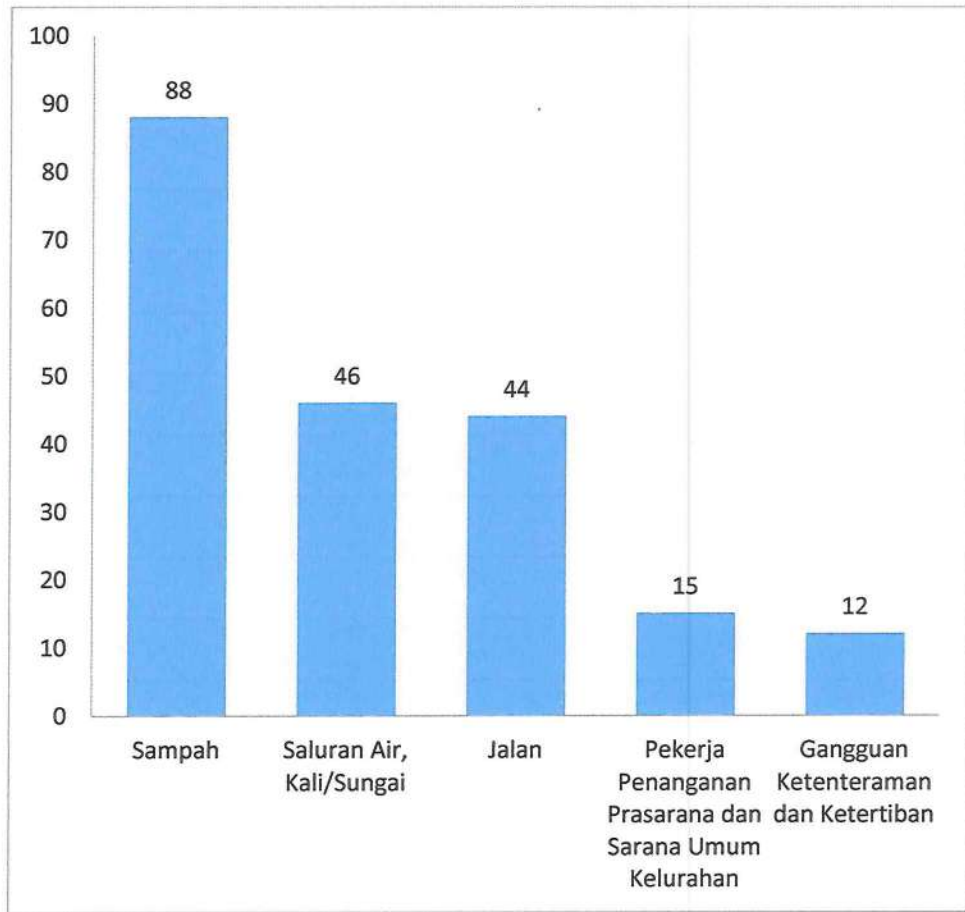
Rincian Data Pengaduan Bulan April 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	242	Complete
2	Non Geotagging	19	Complete

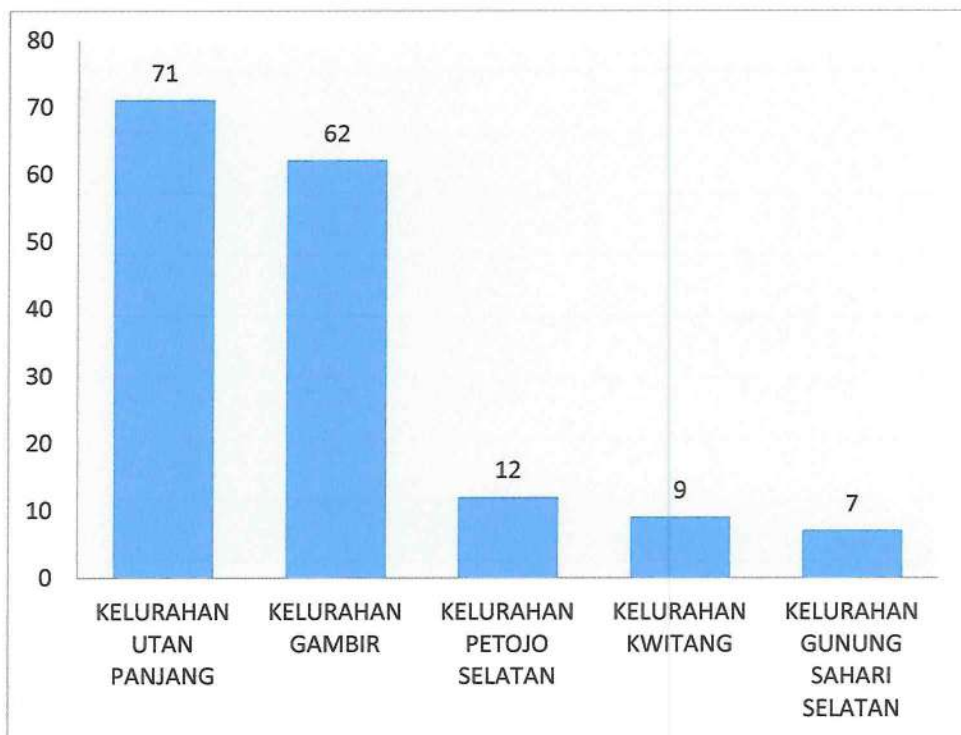
2. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

UP JSC meminta kelonggaran terkait perhitungan rekap nilai dan Capaian Tindak Lanjut CRM pada sistem kinerja sehubungan dengan proses pengembangan CRM V.2 yang masih berlangsung. Pada Bulan April 2021 capaian tindak lanjut dilabeli dengan simbol N/A yang berarti bahwa belum terdapat perhitungan capaian.

3. Top 5 kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



4. Top 5 unit kerja berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



E. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MEI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Mei 2021 sebanyak 246 pengaduan dengan status complete yang diperoleh melalui tarikan manual UP JSC.

Rincian Data Pengaduan Bulan Mei 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	229	Complete
2	Non Geotagging	17	Complete

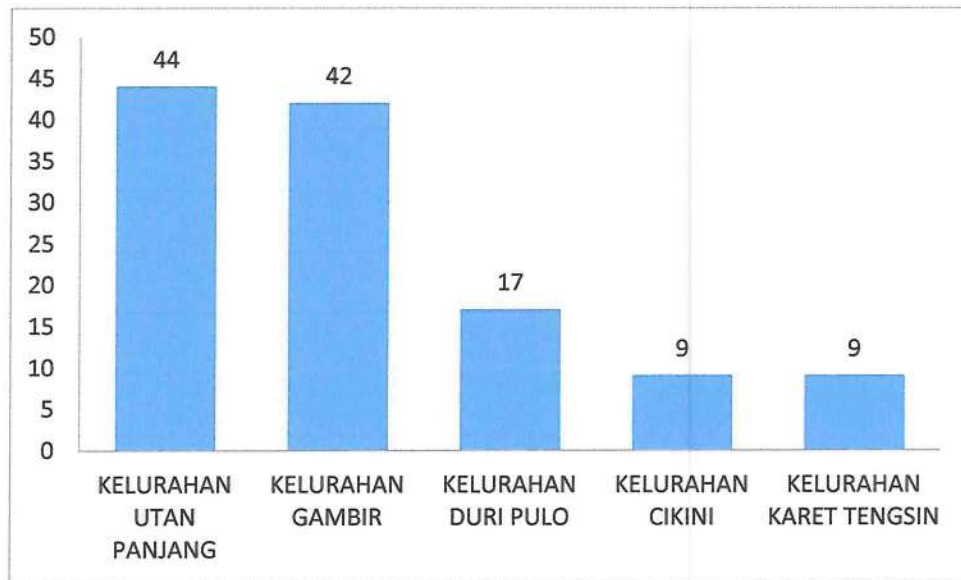
2. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

UP JSC meminta kelonggaran terkait perhitungan rekap nilai dan Capaian Tindak Lanjut CRM pada sistem kinerja sehubungan dengan proses pengembangan CRM V.2 yang masih berlangsung. Pada Bulan Mei 2021 capaian tindak lanjut dilabeli dengan simbol N/A yang berarti bahwa belum terdapat perhitungan capaian.

3. Top 5 Kategori berdasarkan jumlah aduan terbanyak



4. Top 5 unit kerja berdasarkan aduan terbanyak



F. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Juni 2021 sebanyak 262 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal 9 Juli 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan Juni 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	249	Complete
2	Non Geotagging	13	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3. Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4. Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	
5. Gambir	A	Nilai 85 – 100	

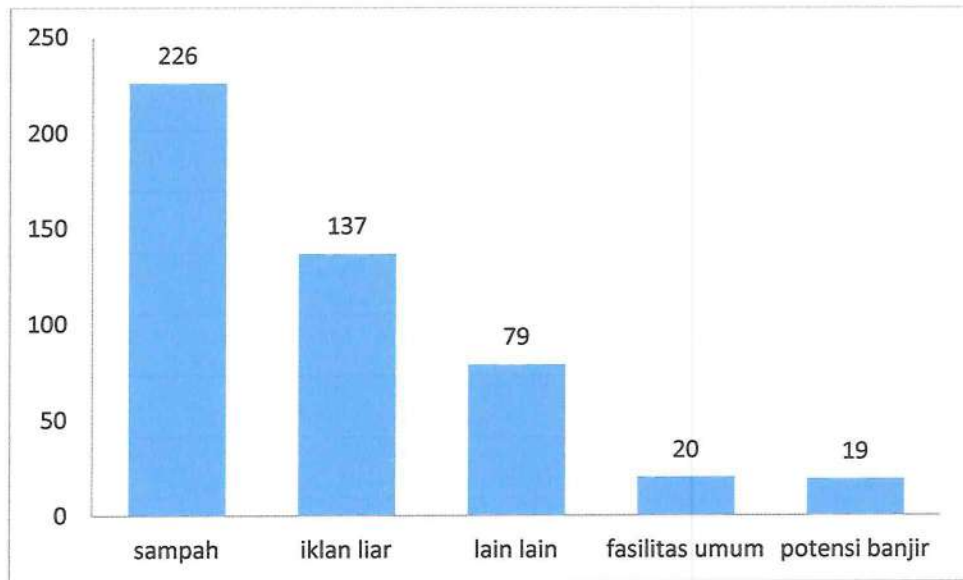
Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

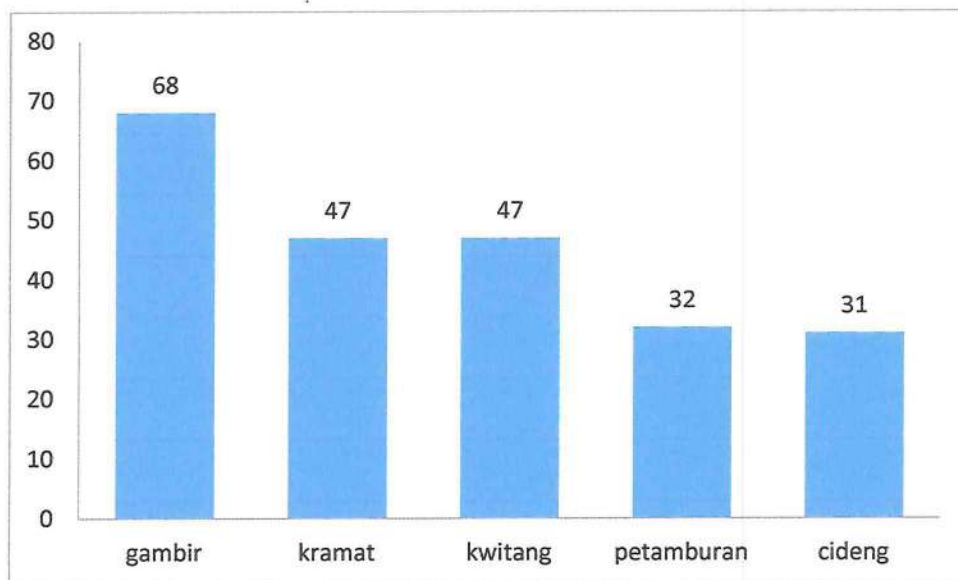
4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

UP JSC meminta kelonggaran terkait perhitungan rekap nilai dan Capaian Tindak Lanjut CRM pada sistem kinerja sehubungan dengan proses pengembangan CRM V.2 yang masih berlangsung. Pada Bulan Juni 2021 capaian tindak lanjut dilabeli dengan simbol N/A yang berarti bahwa belum terdapat perhitungan capaian.

5. Top 5 kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



6. Top 5 unit kerja berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



G. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JULI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Juli 2021 sebanyak 342 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal 9 Agustus 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan Juli 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	319	Complete
2	Non geotagging	23	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3. Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4. Petojo Selatan	A	Nilai 85 – 100	
5. Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	

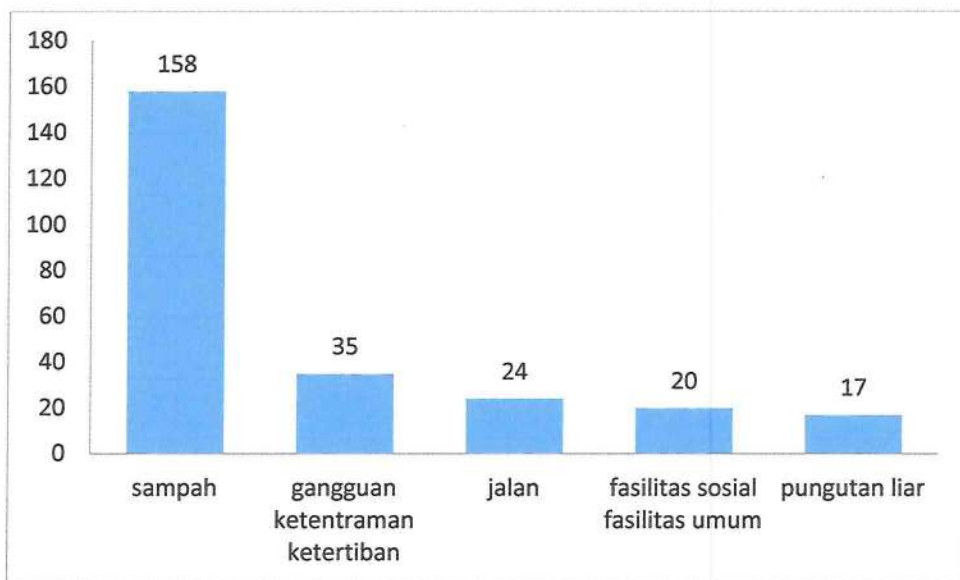
Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

UP JSC meminta kelonggaran terkait perhitungan rekap nilai dan Capaian Tindak Lanjut CRM pada sistem kinerja sehubungan dengan proses pengembangan CRM V.2 yang masih berlangsung. Pada Bulan Juli 2021 capaian tindak lanjut dilabeli dengan simbol N/A yang berarti bahwa belum terdapat perhitungan capaian.

5. Top 5 kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



6. Top 5 Unit Kerja Berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



H. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN AGUSTUS

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Agustus 2021 sebanyak 280 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal 9 September 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan Agustus 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	268	Complete
2	Non geotagging	12	Complete

2. Peringkat Kecamatan

	Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1.	Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2.	Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3.	Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4.	Senen	A	Nilai 85 – 100	
5.	Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6.	Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7.	Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8.	Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

	Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1.	Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2.	Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3.	Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4.	Petojo Selatan	A	Nilai 85 – 100	
5.	Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	

Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

	Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
	NIHIL			

4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Monitoring TKD Final

DASHBOARD TKD BULAN AGUSTUS 2021
Cut off tanggal 8 Sep 2021 23:59

SKPD

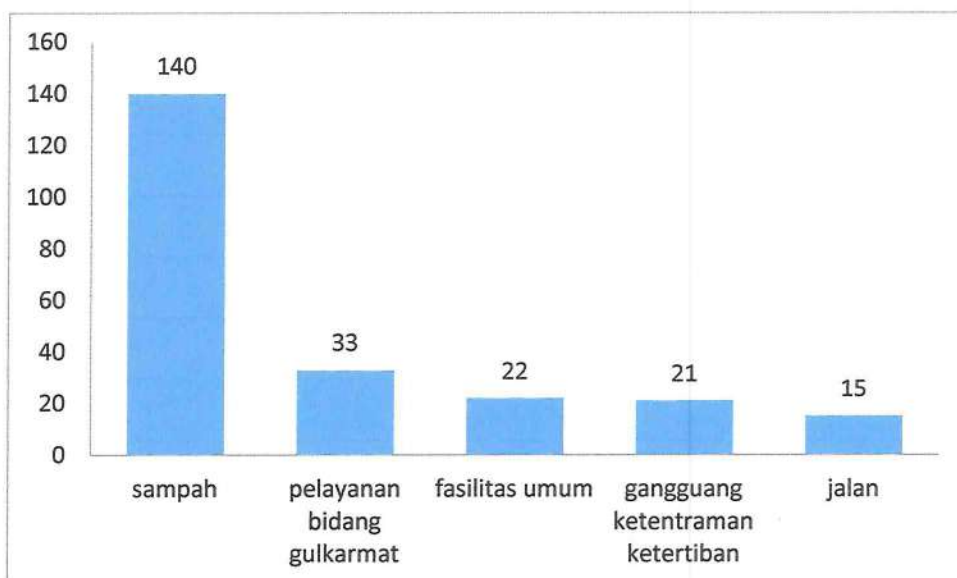
Nilai Akhir

Jumlah Laporan

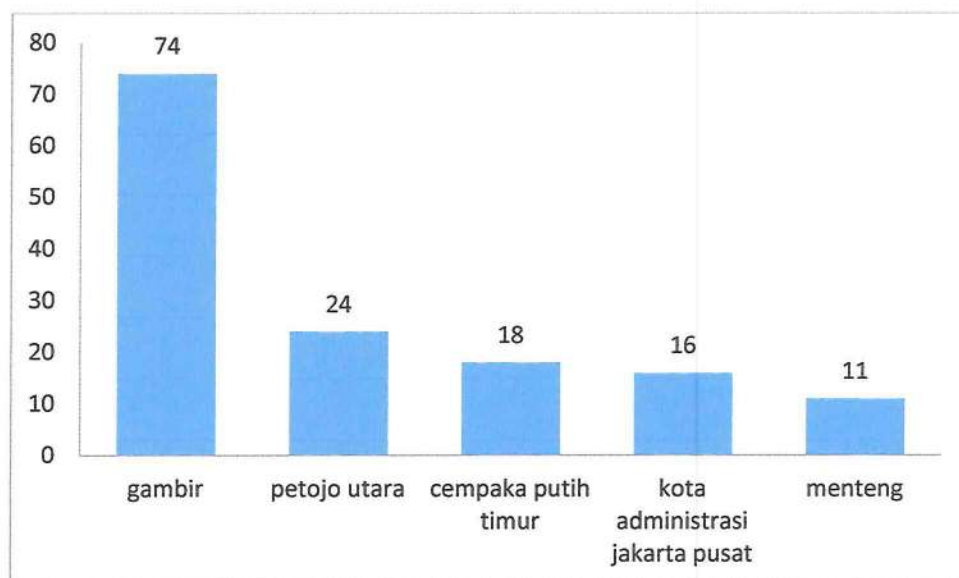
99.956

280

5. Top 5 kategori berdasarkan jumlah aduan terbanyak



6. Top 5 unit kerja berdasarkan jumlah aduan terbanyak



I. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN SEPTEMBER

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode September 2021 sebanyak 244 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal 12 Oktober 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan September 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	233	Complete
2	Non Geotagging	11	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gelora	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Cempaka Putih Timur	A	Nilai 85 – 100	
3. Cempaka Putih Barat	A	Nilai 85 – 100	
4. Cideng	A	Nilai 85 – 100	
5. Kota	A	Nilai 85 – 100	

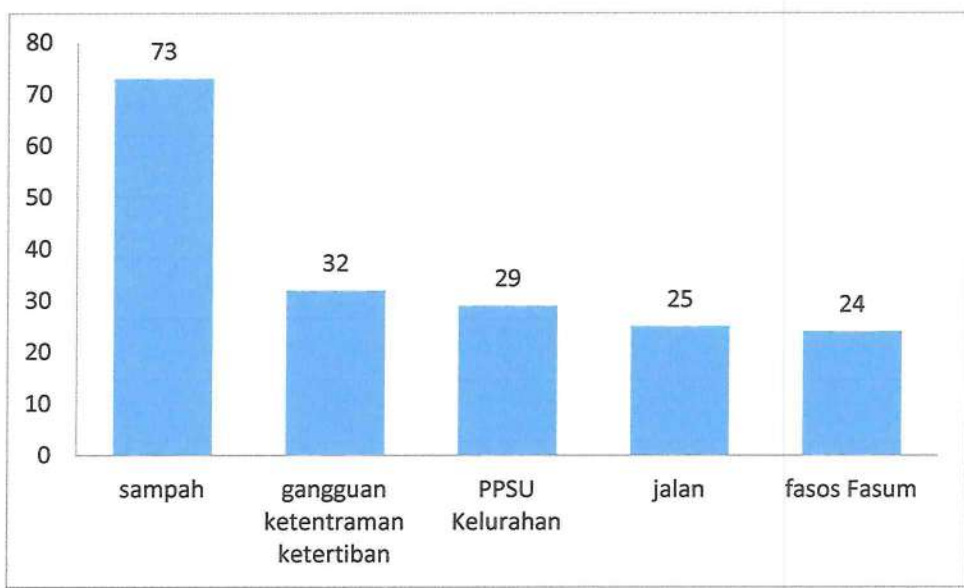
Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

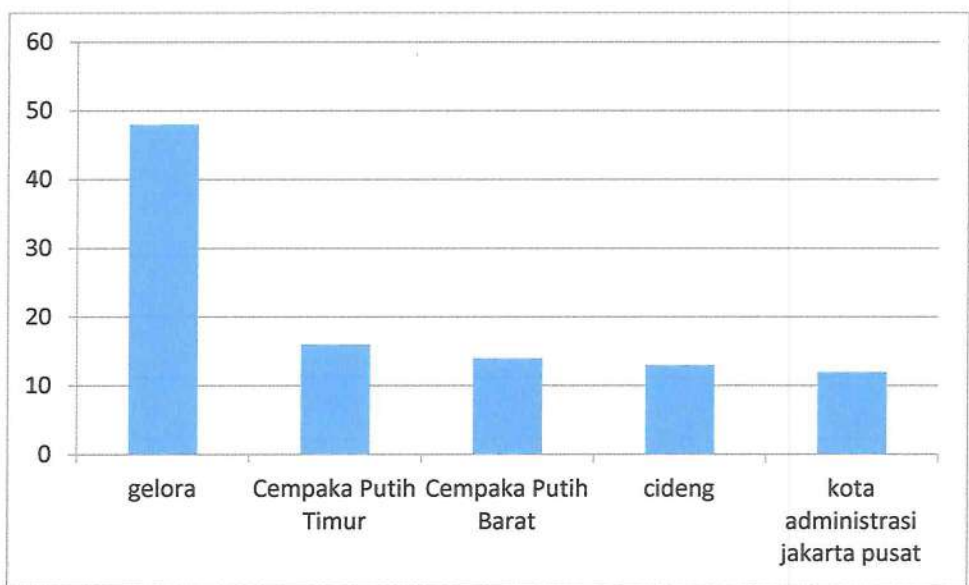
4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat



5. Top 5 Kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



6. Top 5 Unit Kerja Kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



J. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN OKTOBER

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Oktober 2021 sebanyak 214 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal 11 November 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan Oktober 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	197	Complete
2	Non geotagging	17	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Cempaka Putih Timur	A	Nilai 85 – 100	
3. Kota	A	Nilai 85 – 100	
4. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
5. Kenari	A	Nilai 85 – 100	

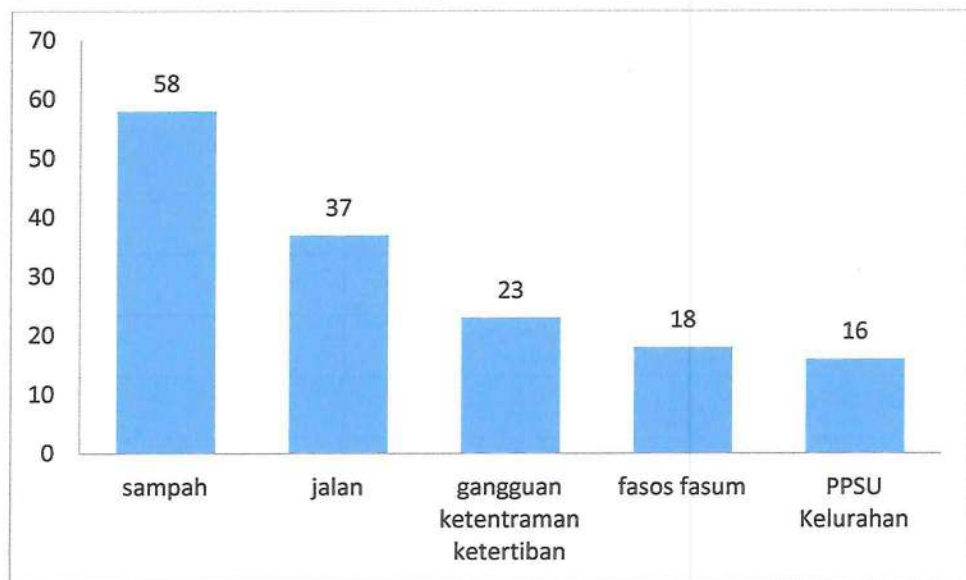
Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

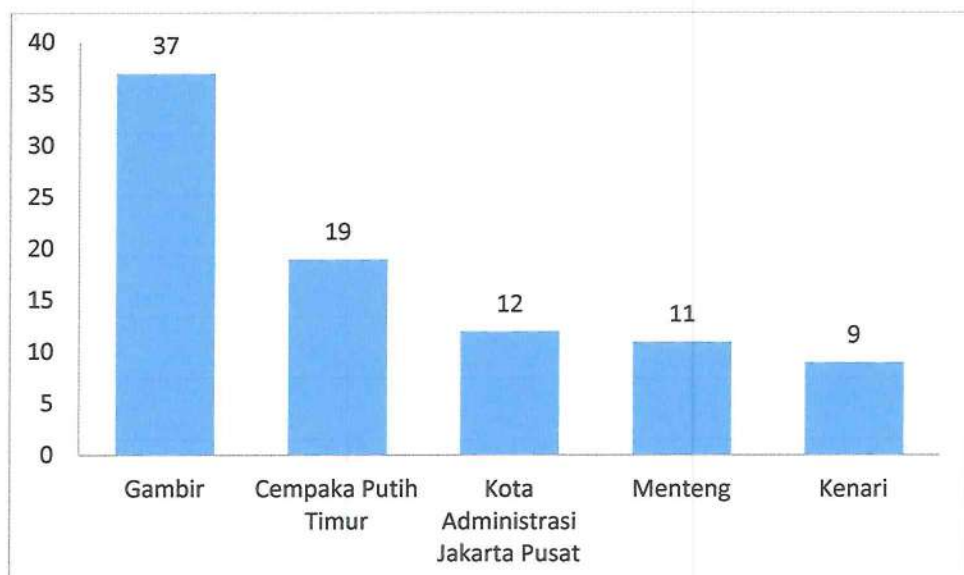
4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat



5. Top 5 Unit Kerja berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak :



6. Top 5 Unit Kerja berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak :



K. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode November 2021 sebanyak 233 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal 9 Desember 2021.

Rincian Data Pengaduan Bulan November 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	214	Complete
2	Non geotagging	19	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3. Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4. Petojo Selatan	A	Nilai 85 – 100	
5. Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	

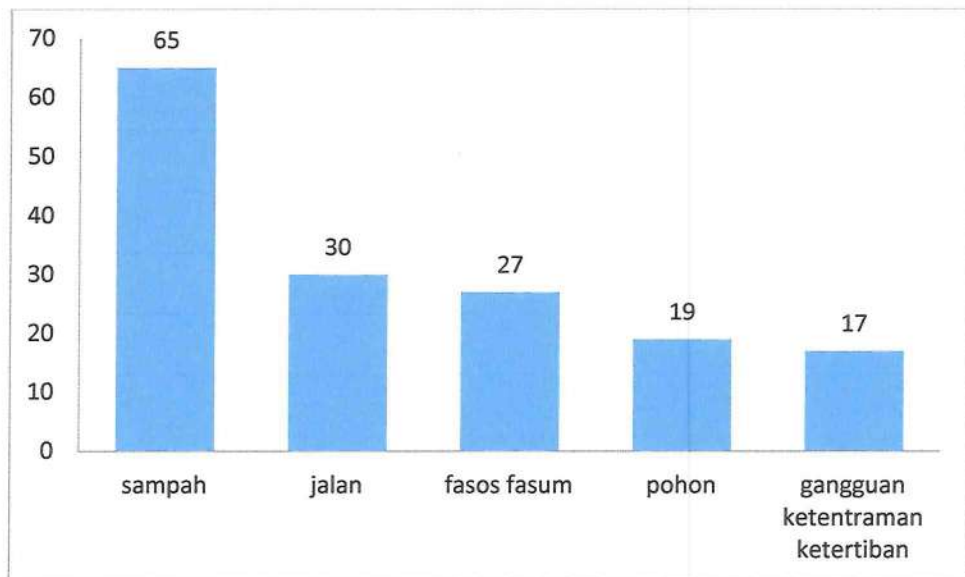
Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

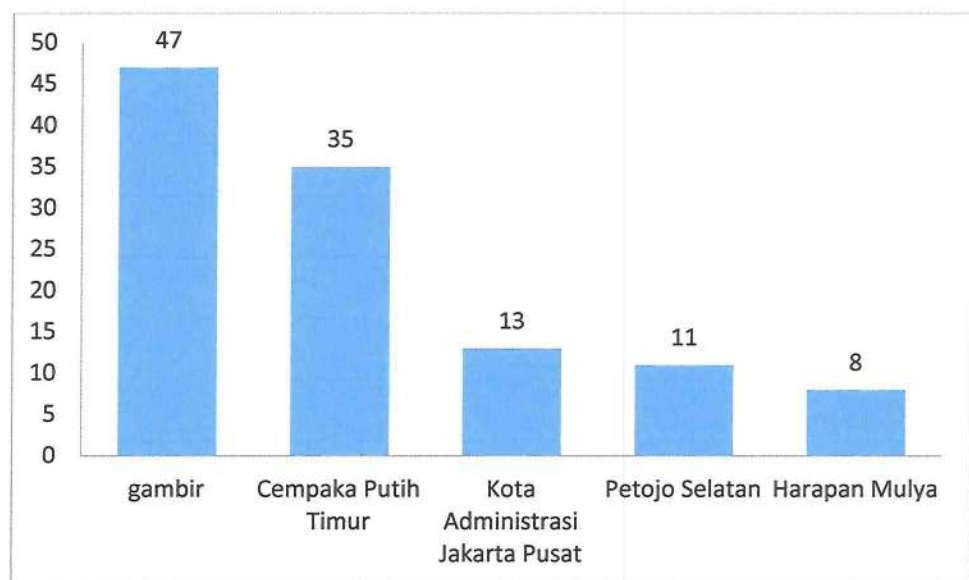
4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat



5. Top 5 Kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



6. Top 5 Unit Kerja berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



L. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN DESEMBER

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Desember 2021 sebanyak 182 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal 9 Januari 2022.

Rincian Data Pengaduan Bulan Desember 2021

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	161	Complete
2	Non geotagging	21	Complete

2. Peringkat Kecamatan

Kecamatan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Gambir	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Sawah Besar	A	Nilai 85 – 100	
3. Kemayoran	A	Nilai 85 – 100	
4. Senen	A	Nilai 85 – 100	
5. Cempaka Putih	A	Nilai 85 – 100	
6. Menteng	A	Nilai 85 – 100	
7. Tanah Abang	A	Nilai 85 – 100	
8. Johar Baru	A	Nilai 85 – 100	

3. Peringkat Kelurahan

Top 5 Kelurahan berdasarkan peringkat tertinggi

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
1. Cideng	A	Nilai 85 – 100	waktu respon dan penyelesaian cepat
2. Duri Pulo	A	Nilai 85 – 100	
3. Petojo Utara	A	Nilai 85 – 100	
4. Petojo Selatan	A	Nilai 85 – 100	
5. Kebon Kelapa	A	Nilai 85 – 100	

Kelurahan berdasarkan peringkat terendah

Kelurahan	Peringkat	Nilai	Keterangan
NIHIL			

4. Capaian Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Monitoring TKD Final

DASHBOARD TKD BULAN DESEMBER • 2021 •
Cut off tanggal 8 Jan 2022 23:59

Status

SKPD

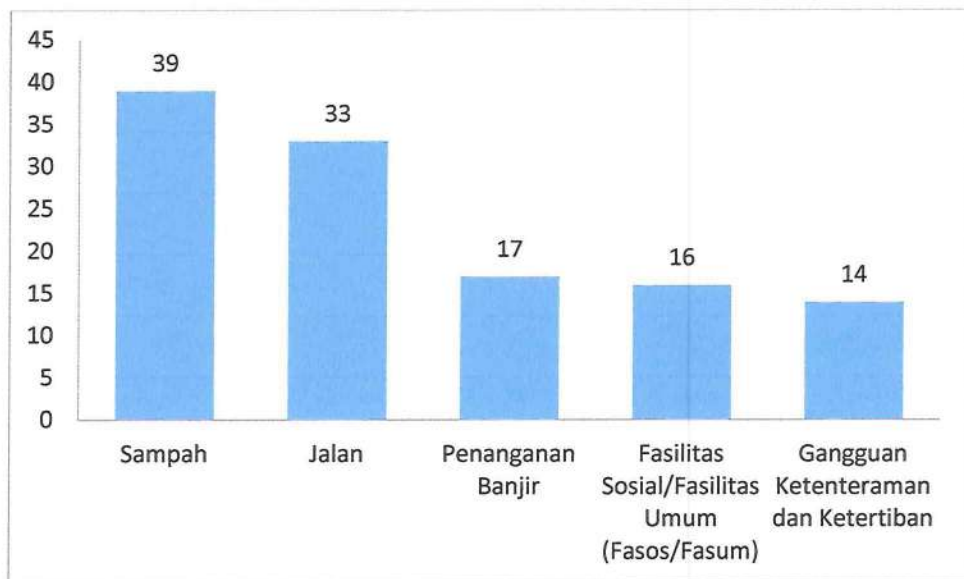
Nilai Akhir

Jumlah Laporan

99.975

182

5. Top 5 Kategori berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



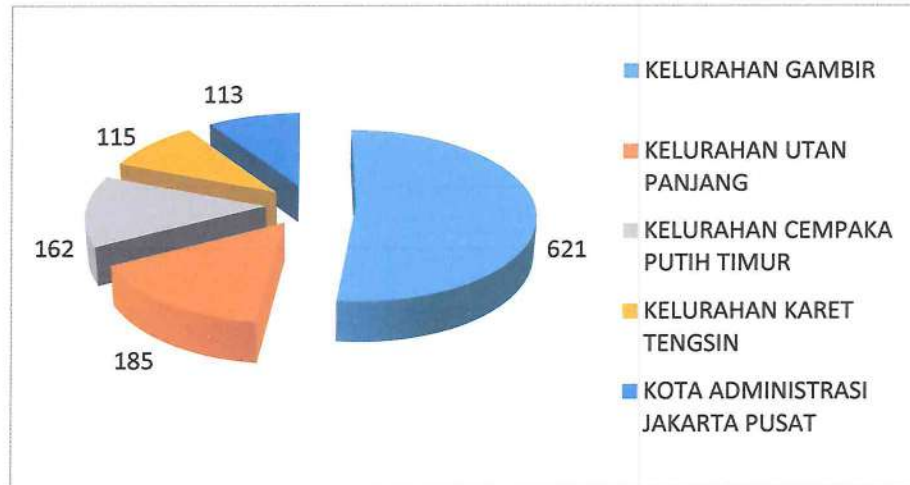
6. Top 5 Unit Kerja berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak



M. REKAPITULASI TAHUNAN

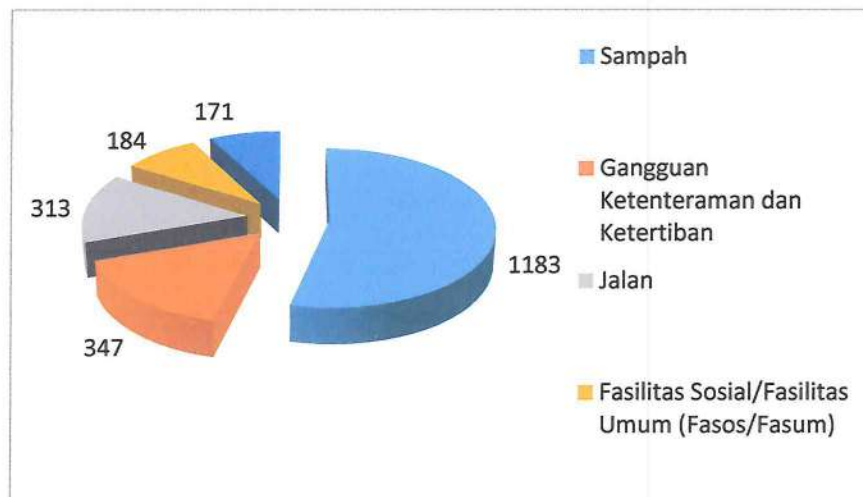
1. Data Unit Kerja

Pada Tahun 2021, unit kerja yang telah menyelesaikan aduan berdasarkan jumlah aduan terbanyak adalah Kelurahan Gambir dengan jumlah 621 aduan (19 % dari total aduan). Berikut top 5 unit kerja berdasarkan jumlah aduan terbanyak.



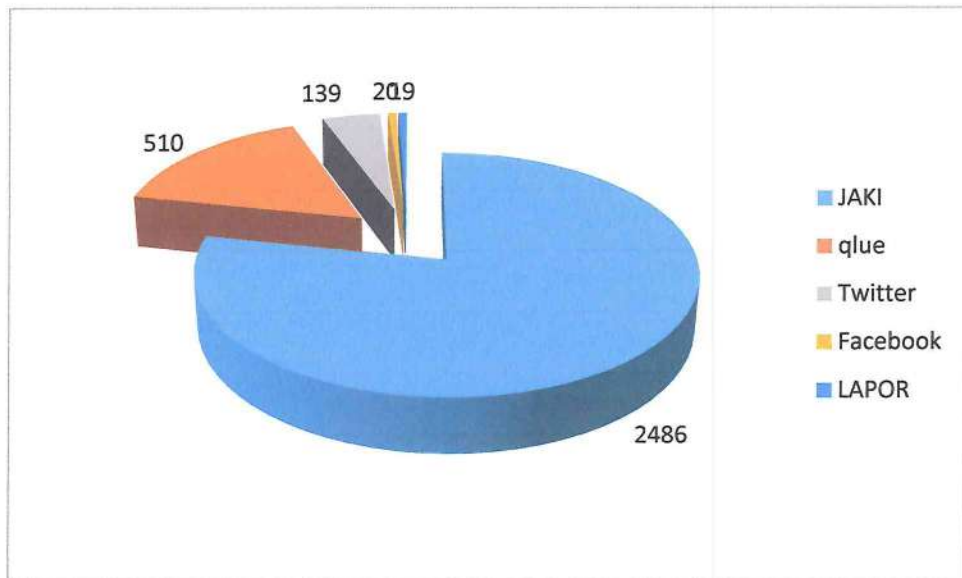
2. Data Kategori

Pada diagram dibawah dapat dilihat bahwa kategori terbanyak yang diadakan adalah terkait sampah dengan jumlah 1183 aduan (37 %). Permasalahan terkait sampah di jalan, di saluran, dan area pemukiman memang dapat tertangani melalui gesitnya kinerja aparat PPSU di lapangan. Namunhal tersebut juga harus dibarengi dengan peningkatan kesadaran warga untuk dapat disiplin membuang sampah di tempat sampah.



3. Data Kanal Aduan

Di Tahun 2021, mayoritas warga menyampaikan laporan melalui kanal JAKI, sebanyak 2486 laporan atau sebanyak 77 % aduan yang masuk yang masuk berasal dari kanal JAKI



A. Kesimpulan

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Status TL
1	Januari	280	Complete
2	Februari	324	Complete
3	Maret	368	Complete
4	April	261	Complete
5	Mei	246	Complete
6	Juni	263	Complete
7	Juli	342	Complete
8	Agustus	280	Complete
9	September	244	Complete
10	Oktober	214	Complete
11	November	233	Complete
12	Desember	182	Complete
TOTAL		3237	

Ket : data ditarik dari crtm-dashboard pada tanggal 10 Januari 2022

Jumlah aduan yang masuk pada Tahun 2021 adalah 3237 aduan dengan rata – rata perbulan 270 aduan dan rata – rata per hari 9 aduan.

Selama Tahun 2021, 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	Ket
1	Januari	99.99	A	-
2	Februari	100	A	-
3	Maret	99.94	A	-
4	April	N/A	A	Peralihan CRM V.2
5	Mei	N/A	A	Peralihan CRM V.2
6	Juni	N/A	A	Peralihan CRM V.2
7	Juli	N/A	A	Peralihan CRM V.2
8	Agustus	99.96	A	-
9	September	100	A	-
10	Oktober	100	A	-
11	November	100	A	-
12	Desember	99.975	A	-

Seluruh aduan yang masuk pada Tahun 2021 telah diselesaikan seluruhnya dengan rata – rata capaian Tahun 2021 yakni 99.99. Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat beserta jajaran kecamatan dan kelurahan berada pada peringkat A pada saat cut off akhir Desember 2021.

A. 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 22 tahun 2020 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.

B. 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 2 kali dalam sehari pada pagi dan sore hari serta menginformasikan kepada kelurahan terkait.

C. Saran dan Rekomendasi

1. Para Lurah agar mempedomani SK Sekda nomor 22 Tahun 2020 sebagai acuan kriteria ketuntasan dalam menyelesaikan laporan. Pihak Jakarta Smart City telah mengembangkan CRM versi 2 dimana setiap laporan yang ditindaklanjuti akan diverifikasi dan divalidasi terlebih dahulu oleh Biro Pemerintahan sebelum berubah status menjadi 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 22 Tahun 2020)

4. JSC agar dapat mempercepat pengembangan dan stabilitas sejumlah fitur di CRM versi 2 diantaranya fitur tarikan data harian secara real time, monitor TKD harian dan capaian harian. Dengan demikian, tingkat kota dapat memonitor aduan yang belum selesai dan mendorong kelurahan untuk segera menyelesaikan laporan.