



**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN II
TAHUN 2025
April - Mei**

**Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan
dan Pelayanan Publik
Setko Administrasi Jakarta Pusat**



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 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*.

Di Jakarta, partisipasi disampaikan dalam bentuk kritik, saran dan apresiasi positif atas pelayanan serta sarana dan prasarana. Aspirasi warga dapat disampaikan melalui beberapa kanal yakni Aplikasi JAKI, twitter @dkijakarta, Email dki@jakarta.go.id, Media Sosial Pribadi Gubernur/ Wakil Gubernur, SMS 0811272206, Pendopo Balaikota, Kantor Inspektorat, Kantor Walikota, Kantor Camat, Kantor Lurah, Aspirasi Media Massa dan Lapor 1708 sebagaimana yang tercantum dalam Surat keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management.

Begitu banyak kanal pengaduan dimunculkan untuk memfasilitasi aspirasi warga. Setiap aduan yang masuk wajib ditindaklanjuti oleh unit perangkat daerah sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsinya.

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 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 Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah
6. Surat Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022 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 2025 terhitung mulai bulan April s.d. Mei 2025.

DATA PENGADUAN MASYARAKAT

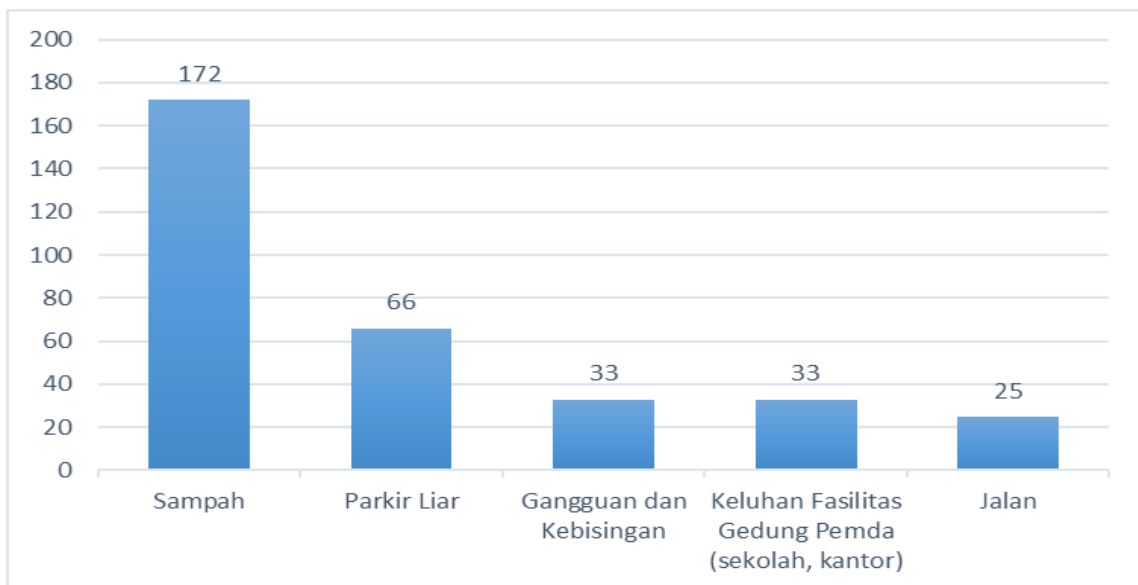
A. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode April 2025 sebanyak 388 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 5 Mei 2025.

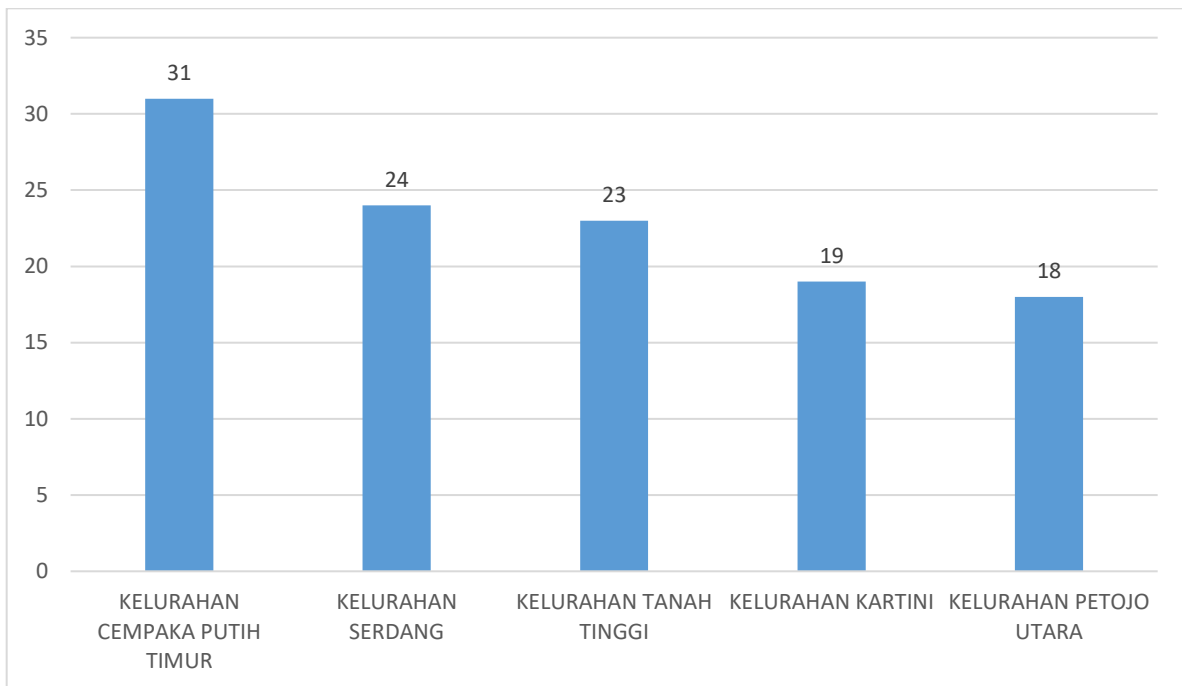
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	366	Complete
2	Non geotagging	22	Complete

1. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan April 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 172 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, cecceran material, dan sampah pepohonan.

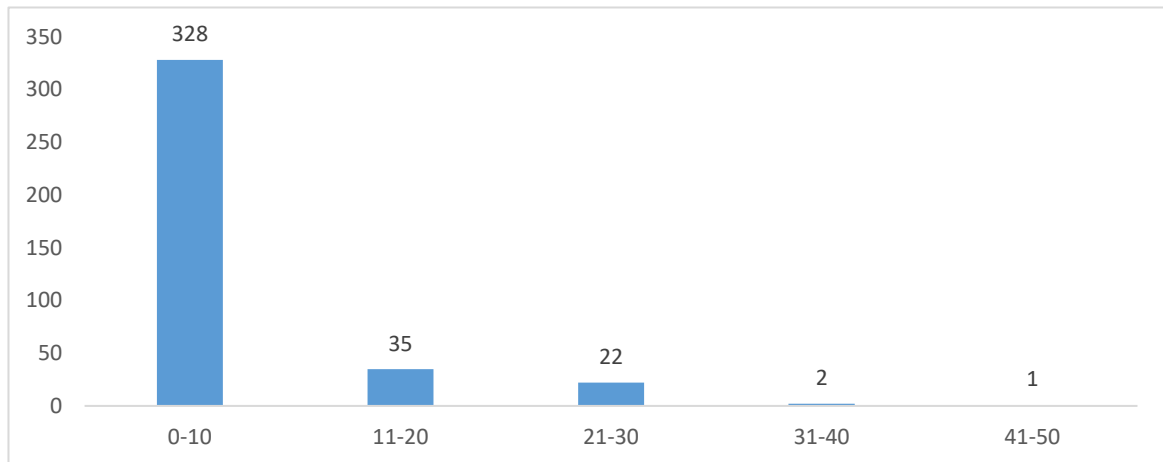
2. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan April 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 31 aduan yang terdiri dari Sampah, Coretan Liar, Rumput Liar, serta Lahan Kosong.

3. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan April 2025, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 388 aduan yang masuk, sebanyak 328 aduan atau 83% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



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

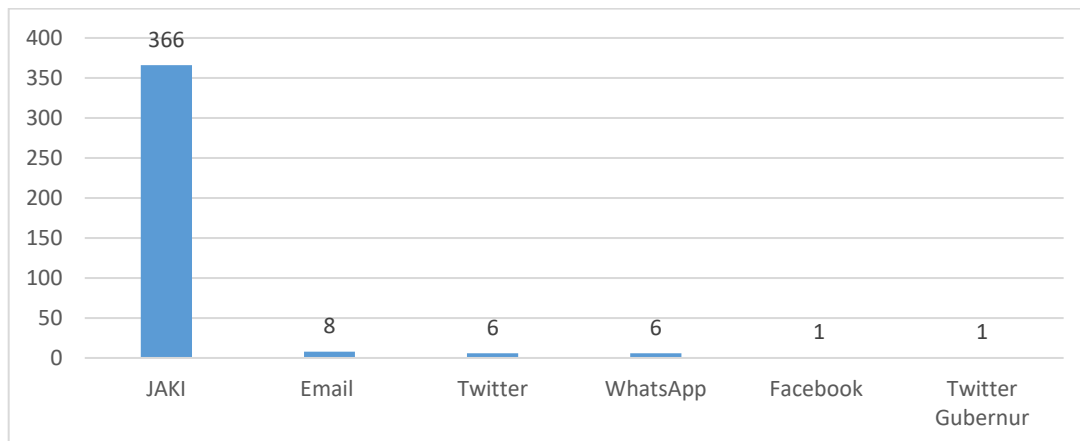
NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN PEGANGSAAN	11
2	KELURAHAN CIKINI	6
3	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	5
4	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	3
5	KELURAHAN KRAMAT	3
6	KELURAHAN PETOJO UTARA	3
7	KELURAHAN JOHAR BARU	2
8	KELURAHAN KENARI	2
9	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	1
10	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	1
11	KELURAHAN DURI PULO	1
12	KELURAHAN GONDANGDIA	1
13	KELURAHAN KEBON KOSONG	1
14	KELURAHAN KEBON MELATI	1
15	KELURAHAN KEBON SIRIH	1
16	KELURAHAN PASEBAN	1

17	KELURAHAN PETAMBURAN	1
18	KELURAHAN RAWASARI	1
19	KELURAHAN SUMUR BATU	1
20	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
21	KELURAHAN UTAN PANJANG	1
TOTAL		48

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
Kampung Rawa	1	Gangguan Kebisingan	38	36	80

4. 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 April 2025 atau 94,33% 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.

5. Capaian Bulan April 2025

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan April 2025 adalah 99,99 dengan capaian Peringkat A.

DASHBOARD TKD BULAN APRIL ▾ 2025 ▾
Cut off tanggal 5 May 2025 23:59

Status	Nilai Akhir	Jumlah Laporan
<input type="text" value="Pilih status"/>	99.99	388

10 ▾ [Export](#)

Masukkan nomor laporan

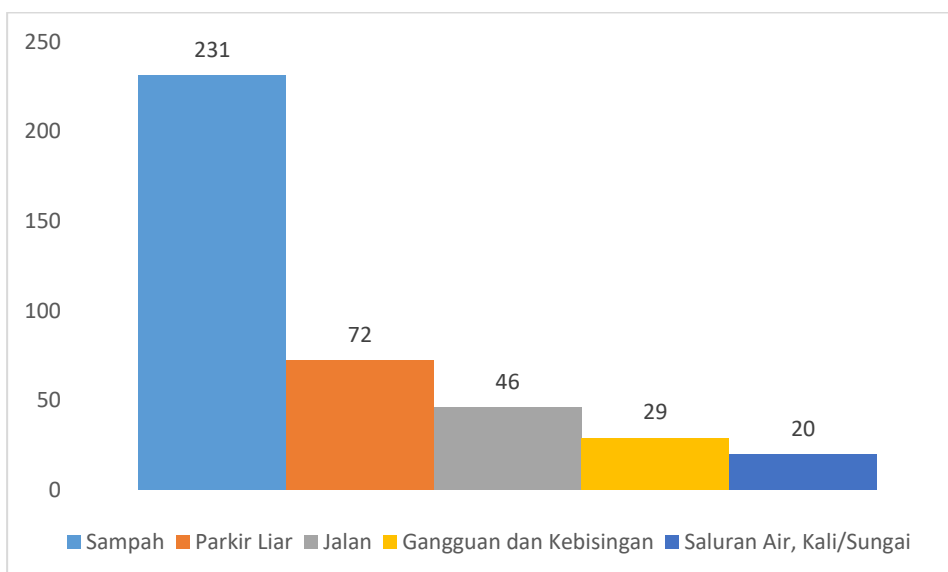
B. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MEI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Mei 2025 sebanyak 469 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 10 Juni 2025.

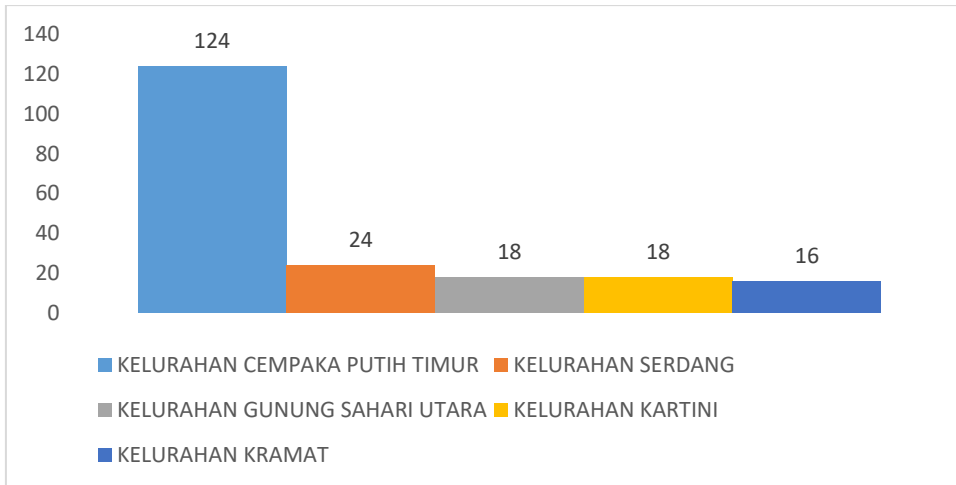
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	449	Complete
2	Non geotagging	20	Complete

1. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Mei 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 231 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, cecceran material, dan sampah pepohonan.

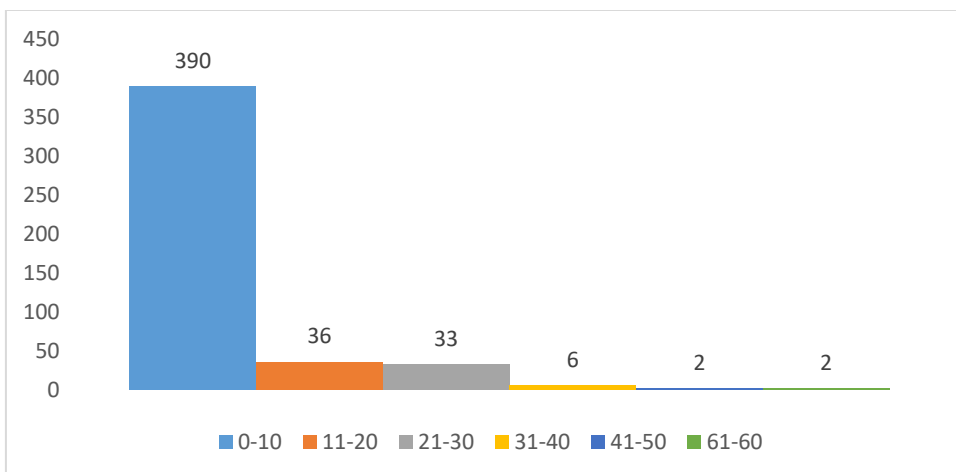
2. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Mei 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 124 aduan yang terdiri dari Sampah, Gangguan Kebisingan dan Pekerjaan PPSU.

3. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Mei 2025, rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 6 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 469 aduan yang masuk, sebanyak 390 aduan atau 83% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



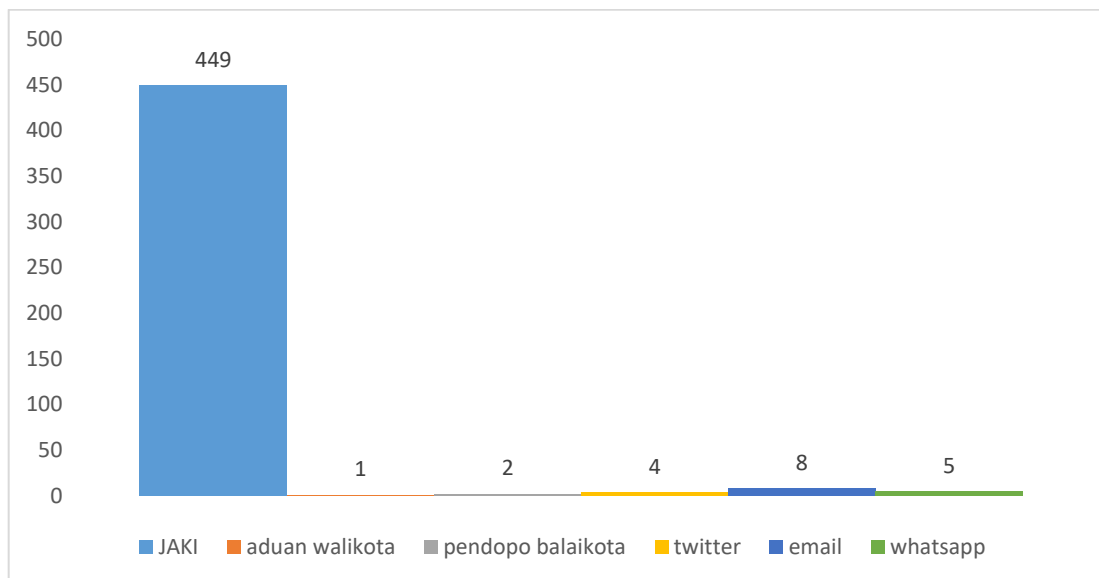
Selain itu, terdapat 22 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	5
2	KELURAHAN BUNGUR	2
3	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	3
4	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	4
5	KELURAHAN CIDENG	1
6	KELURAHAN CIKINI	2
7	KELURAHAN GELORA	3
8	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	3
9	KELURAHAN JOHAR BARU	3
10	KELURAHAN KARANG ANYAR	1
11	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
12	KELURAHAN KARTINI	3
13	KELURAHAN KEBON KOSONG	1
14	KELURAHAN KEBON MELATI	2
15	KELURAHAN KEMAYORAN	1
16	KELURAHAN KRAMAT	3
17	KELURAHAN KWITANG	1
18	KELURAHAN PEGANGSAAN	4
19	KELURAHAN PETOJO UTARA	1
20	KELURAHAN SENEN	3
21	KELURAHAN SUMUR BATU	3
22	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
TOTAL		51

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					

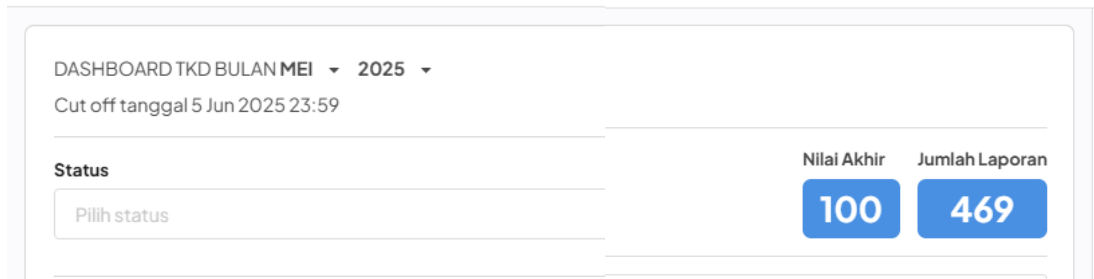
4. Data Kanal Aduan



Pada data tersebut tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 449 Aduan pada Bulan Mei 2025 atau 96% 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.

5. Capaian Bulan Mei 2025

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan April 2025 adalah 100 dengan capaian Peringkat A.



PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari data yang tersaji dalam laporan, ditunjukkan bahwa Kota Administrasi Jakarta Pusat beserta Kecamatan dan Kelurahan berada dalam peringkat A dengan rata rata Capaian pada periode April s.d. Mei 2025 adalah 99.99 dengan jumlah Laporan yang ditindaklanjuti hingga akhir Mei 2025 adalah 857 laporan dengan rata rata per bulan adalah 428 laporan dan rata rata per hari adalah 14 laporan.
2. Rata pengaduan yang masuk diselesaikan dalam waktu 5 jam.

B. Saran dan rekomendasi

1. Terkait aduan sampah yang paling banyak muncul, dapat disarankan untuk mengoptimalkan kinerja PPSU dalam membersihkan lingkungan, meningkatkan frekuensi lingkaran wilayah dalam membersihkan ceceran sampah / material, memonitor dan membersihkan rumput liar, serta tempelan iklan liar. Selain itu dapat ditingkatkan aktivitas mengedukasi warga untuk membuang sampah pada tempatnya.
2. Terkait aduan parkir liar dan jalan, ditemukan bahwa masih banyak warga yang memiliki mobil namun tidak memiliki garasi sehingga memarkirkan mobilnya di badan jalan. Upaya peneguran telah dilakukan namun tidak menimbulkan efek jera, diharapkan selanjutnya dapat berkoordinasi dengan Dishub dan memberikan sanksi yang lebih tegas terhadap pelaku parkir liar.
3. Para Lurah agar mempedomani SK Sekda nomor 99 Tahun 2022 yang memuat kriteria ketuntasan dalam menyelesaikan laporan, sehingga penjelasan tindak lanjut dan foto tindak lanjut sesuai dengan aduan yang dilaporkan.
4. Agar para Lurah mengatur petugas untuk memonitor CRM dalam rangkaantisipasi pengaduan yang masuk pada malam hari atau dini hari serta di hari libur.
5. 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.

6. Update sistem : agar terdapat notifikasi aktif di dalam CRM mobile sebagai informasi aduan yang masuk, aduan yang belum direspon dalam waktu 6 jam dan aduan yang belum diselesaikan dalam waktu 24 jam.
7. Agar terdapat filter atas aduan yang disampaikan berulang kali dengan substansi yang sama.
8. Dengan adanya kanal “Lapor Mas Wapres”, agar dapat diintegrasikan dengan CRM sehingga penyelesaian aduan dapat lebih efisien.