



**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN IV
TAHUN 2025
September - November**

**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 175 Tahun 2025 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 September - November

DATA PENGADUAN MASYARAKAT

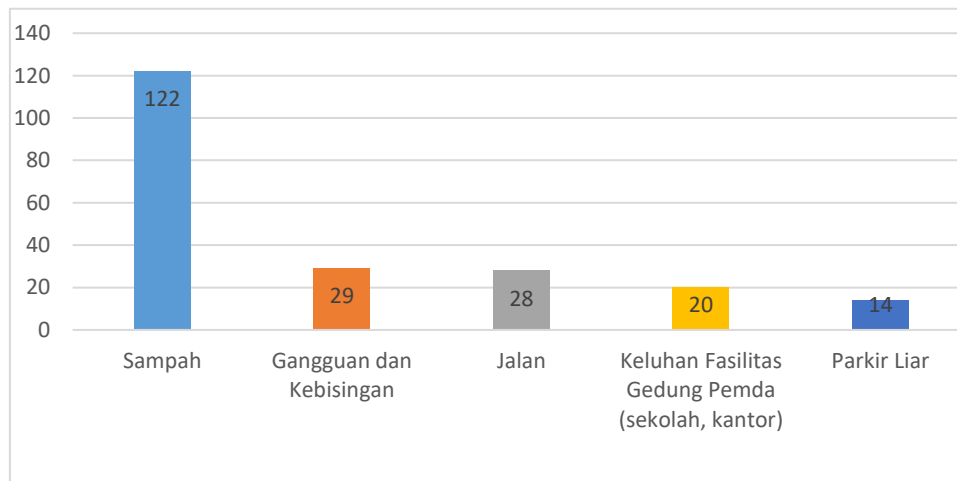
A. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN SEPTEMBER

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode September 2025 sebanyak 262 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 September 2025.

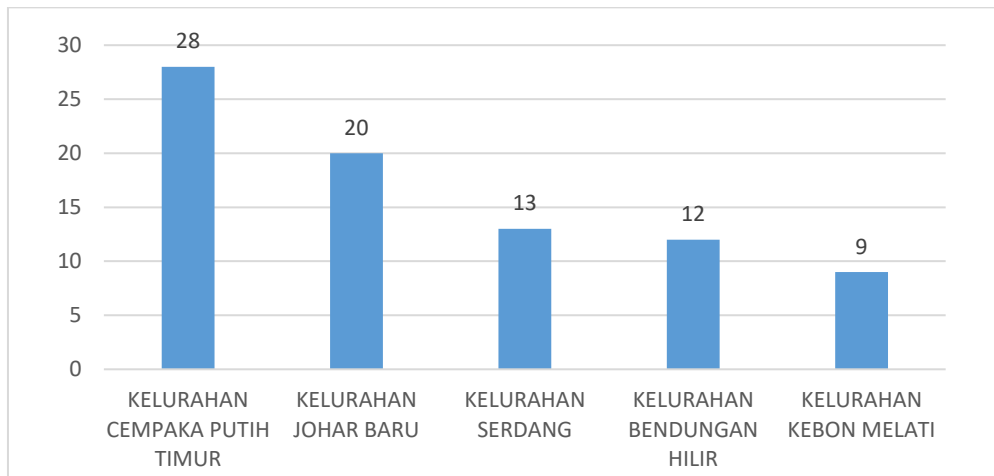
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	234	Complete
2	Non geotagging	28	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan September 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 122 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

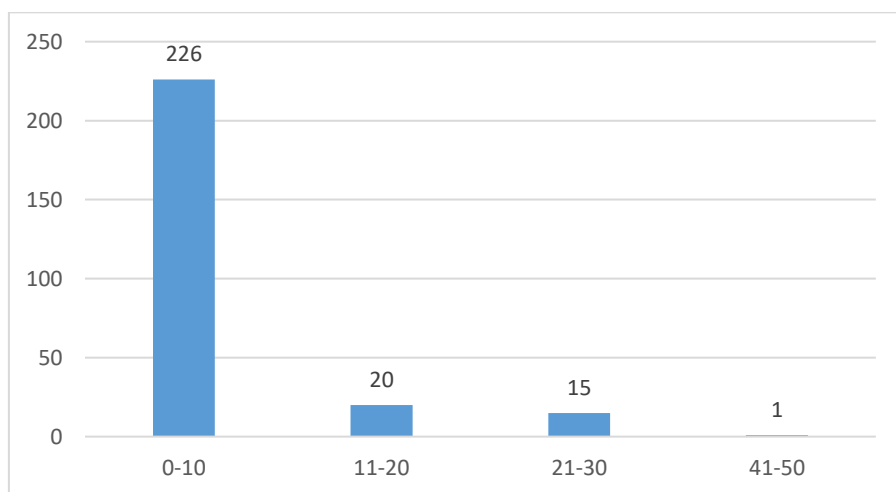
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan September 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 28 aduan yang terdiri dari Sampah, Jalan, Parkir Liar dan Ganguan Kebisingan.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan September 2025, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 262 aduan yang masuk, sebanyak 226 aduan atau 86% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



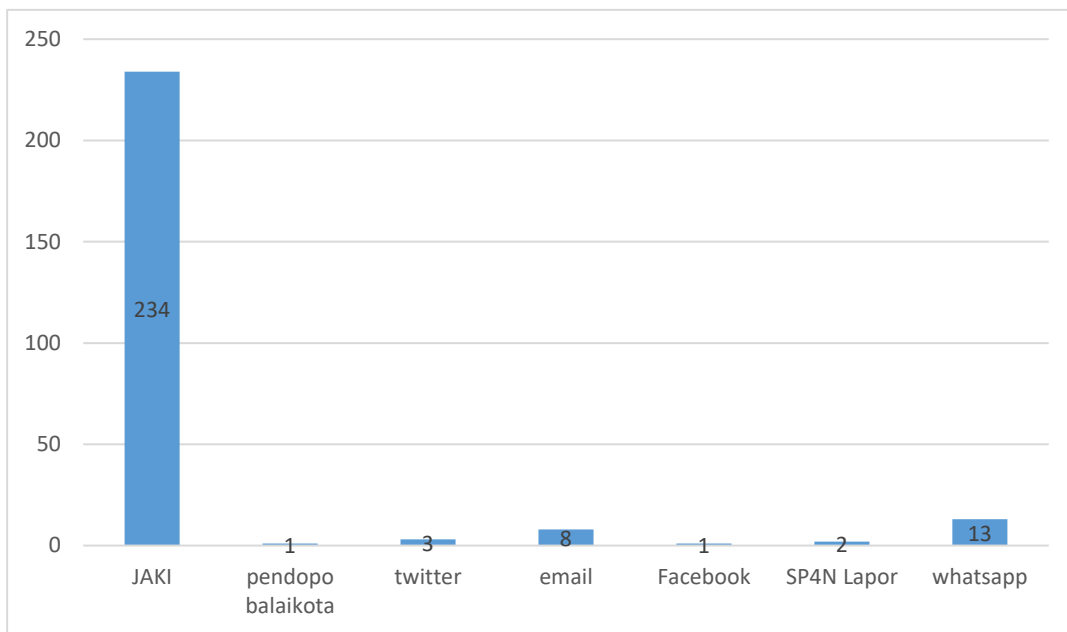
Selain itu, terdapat 25 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

No	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	Kelurahan Bendungan Hilir	2
2	Kelurahan Cempaka Baru	2
3	Kelurahan Cempaka Putih Barat	1
4	Kelurahan Cempaka Putih Timur	1
5	Kelurahan Cikini	3
6	Kelurahan Galur	1
7	Kelurahan Gelora	2
8	Kelurahan Gunung Sahari Utara	1
9	Kelurahan Johar Baru	5
10	Kelurahan Karang Anyar	1
11	Kelurahan Karet Tengsin	1
12	Kelurahan Kebon Kelapa	2
13	Kelurahan Kebon Kosong	3
14	Kelurahan Kenari	3
15	Kelurahan Kramat	2
16	Kelurahan Kwitang	1
17	Kelurahan Menteng	1
18	Kelurahan Paseban	4
19	Kelurahan Pegangsaan	1
20	Kelurahan Petojo Selatan	1
21	Kelurahan Petojo Utara	2
22	Kelurahan Rawasari	1
23	Kelurahan Senen	1
24	Kelurahan Sumur Batu	1
25	Kelurahan Utan Panjang	1
		44

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 (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 234 Aduan pada Bulan September 2025 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 September 2025

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

DASHBOARD TKD BULAN SEPTEMBER ▾ 2025 ▾
Cut off tanggal 5 Oct 2025 23:59

Status SKPD

Pilih status SKPD

Nilai Akhir Jumlah Laporan

100 262

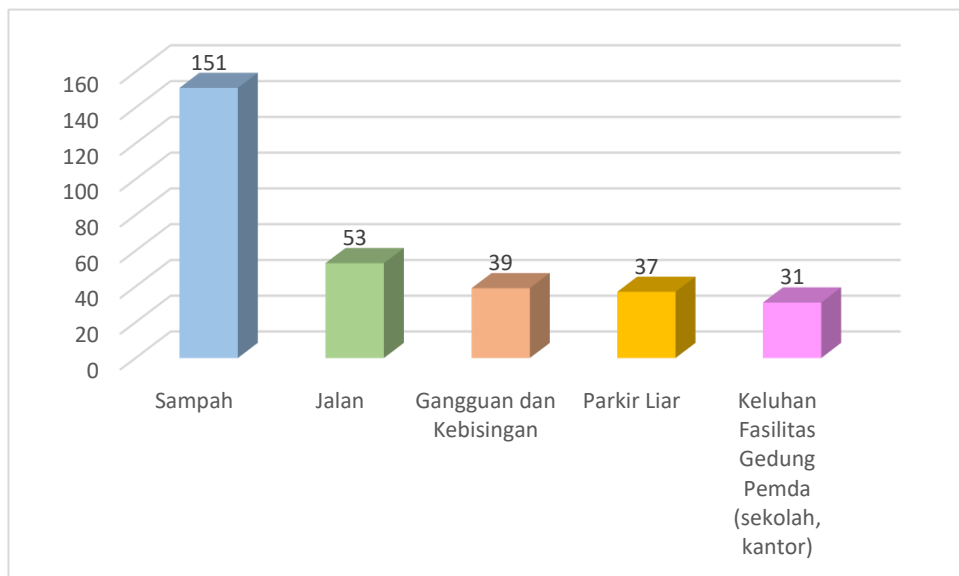
B. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN OKTOBER

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Oktober 2025 sebanyak 428 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 Oktober 2025.

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	399	Complete
2	Non geotagging	29	Complete

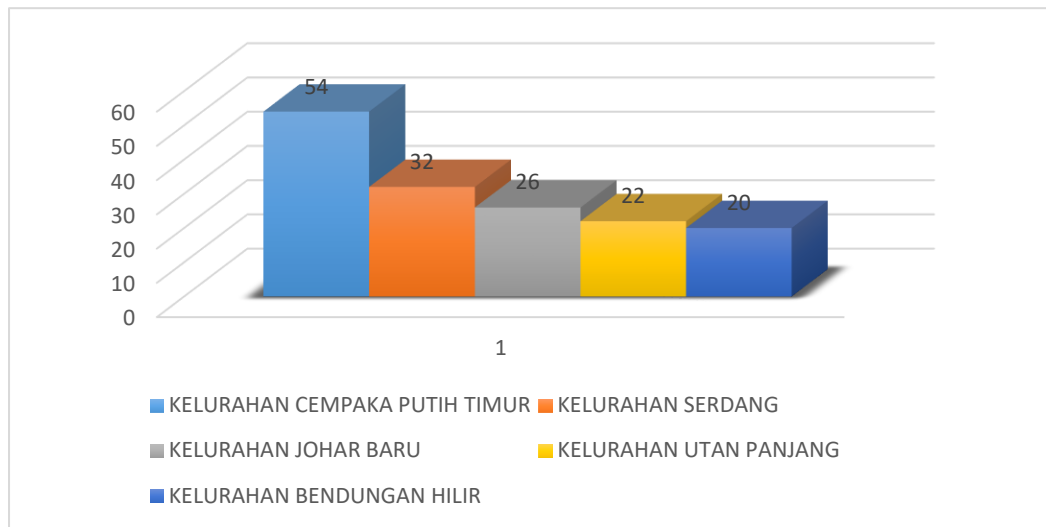
2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada bulan Oktober 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 151 aduan. rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

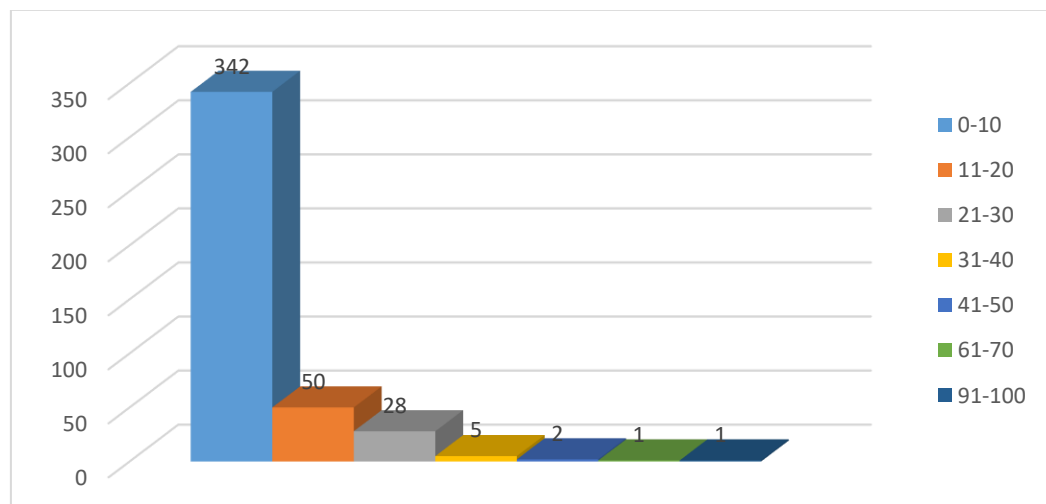
3. Data Unit Kerja

Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di bulan Oktober 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 54 aduan yang terdiri dari Pohon, Sampah, dan Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU).



4. Data Waktu Penyelesaian

Pada bulan Oktober 2025, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 6 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 428 aduan yang masuk, sebanyak 342 aduan atau 79,9% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



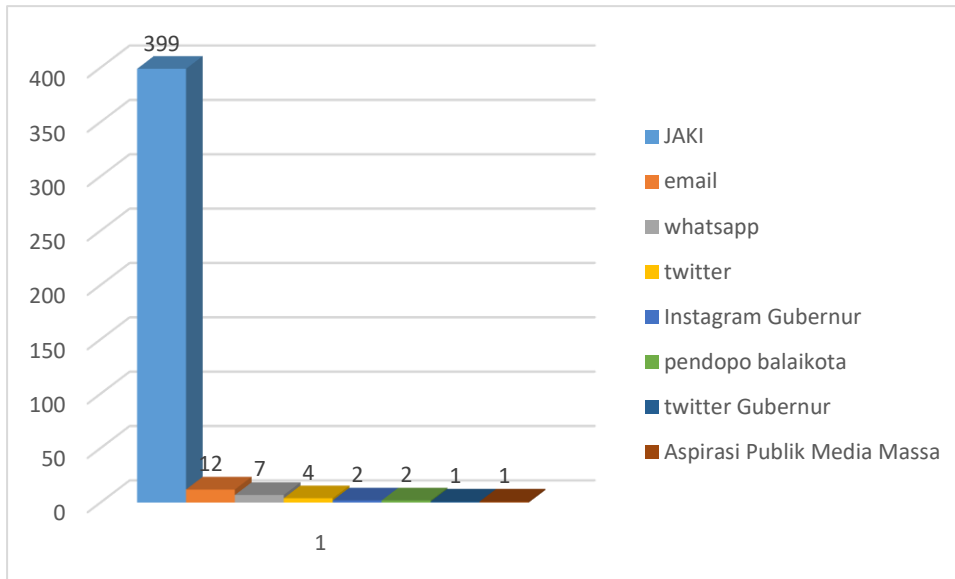
Selain itu, terdapat 16 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

No.	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	5
2	KELURAHAN CIKINI	3
3	KELURAHAN DURI PULO	1
4	KELURAHAN GALUR	3
5	KELURAHAN GAMBIR	1
6	KELURAHAN GELORA	3
7	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	2
8	KELURAHAN JOHAR BARU	6
9	KELURAHAN KEBON KACANG	1
10	KELURAHAN KEBON KELAPA	2
11	KELURAHAN KEBON KOSONG	5
12	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
13	KELURAHAN PEGANGSAAN	2
14	KELURAHAN SERDANG	1
15	KELURAHAN SUMUR BATU	1
16	KELURAHAN UTAN PANJANG	3

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 399 aduan pada bulan Oktober 2025 atau 93,2% 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 2025

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada bulan Oktober 2025 adalah 99.988 dengan capaian Peringkat A.



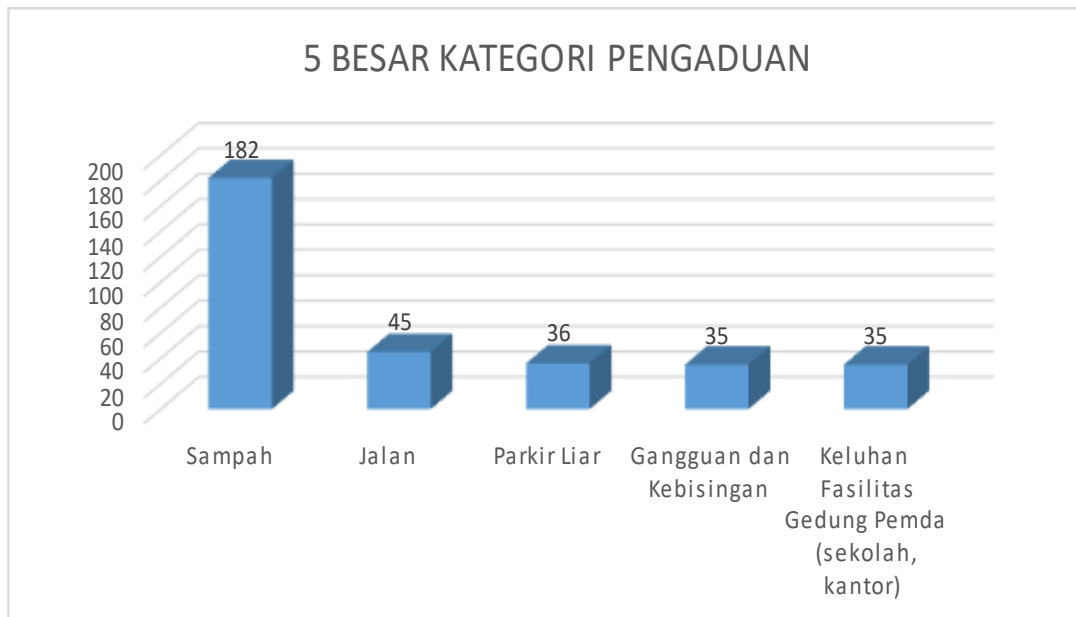
C. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER

1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode November 2025 sebanyak 405 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 6 November 2025.

No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	389	Complete
2	Non geotagging	16	Complete

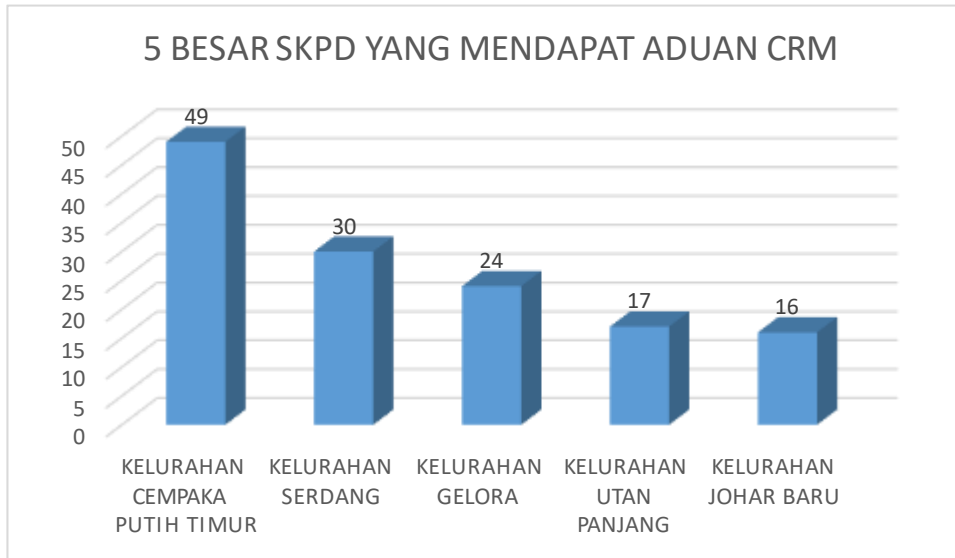
2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada bulan November 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 182 aduan. rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

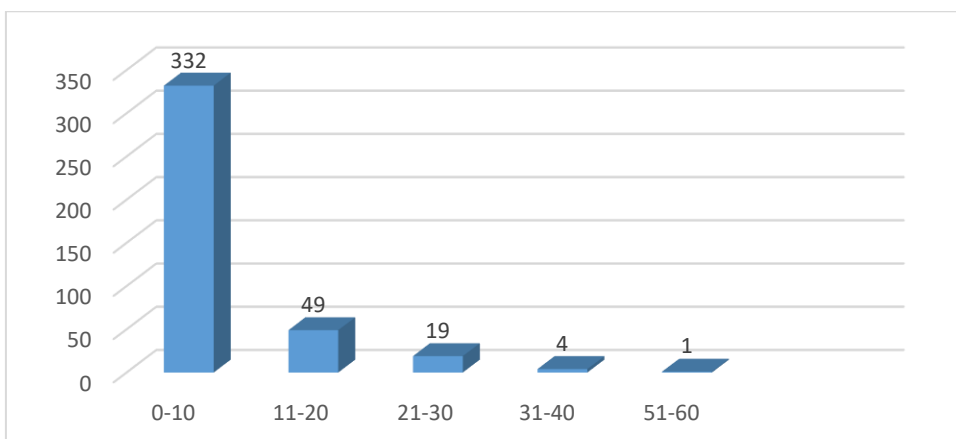
3. Data Unit Kerja

Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di bulan November 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 49 aduan yang terdiri dari Pohon, Sampah, dan Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU).



4. Data Waktu Penyelesaian

Pada bulan November 2025, rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 6 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 405 aduan yang masuk, sebanyak 332 aduan atau 82% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam.



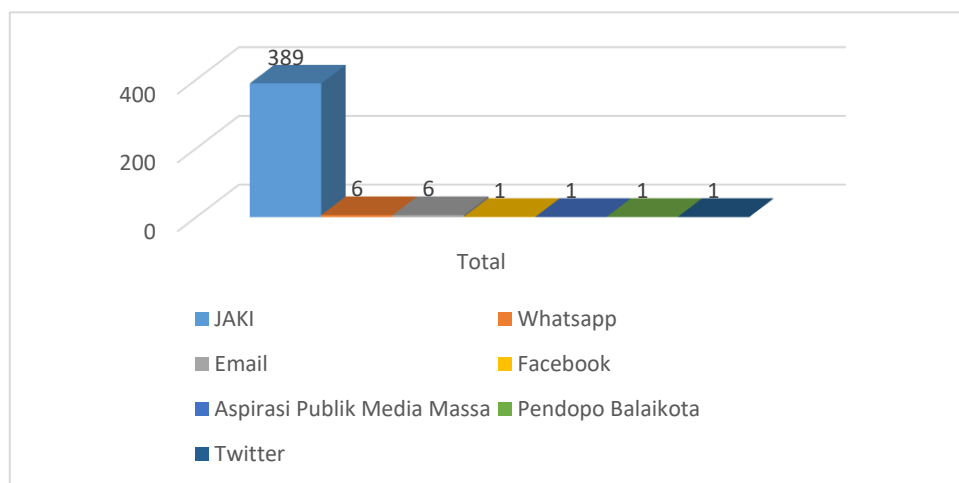
Selain itu, terdapat 22 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

No.	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN CIKINI	7
2	KELURAHAN JOHAR BARU	5
3	KELURAHAN GELORA	5
4	KELURAHAN PEGANGSAAN	3
5	KELURAHAN KEBON KELAPA	3
6	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	3
7	KELURAHAN PETOJO UTARA	2
8	KELURAHAN KRAMAT	2
9	KELURAHAN KEBON KOSONG	2
10	KELURAHAN RAWASARI	2
11	KELURAHAN SERDANG	2
12	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
13	KELURAHAN CIDENG	1
14	KELURAHAN SENEN	1
15	KELURAHAN KENARI	1
16	KELURAHAN SUMUR BATU	1
17	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
18	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	1
19	KELURAHAN KARTINI	1
20	KELURAHAN GALUR	1
21	KELURAHAN GAMBIR	1
22	KELURAHAN PETOJO SELATAN	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 389 aduan pada bulan November 2025 atau 90,9% 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 November 2025

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



PENUTUP

A. Kesimpulan

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 September - November 2025 adalah 99.99

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 175 Tahun 2025 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.