



**LAPORAN  
MONITORING DAN EVALUASI  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN IIII  
TAHUN 2025  
Juni - Agustus**

**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](mailto: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 Juni - Agustus 2025.

# DATA PENGADUAN MASYARAKAT

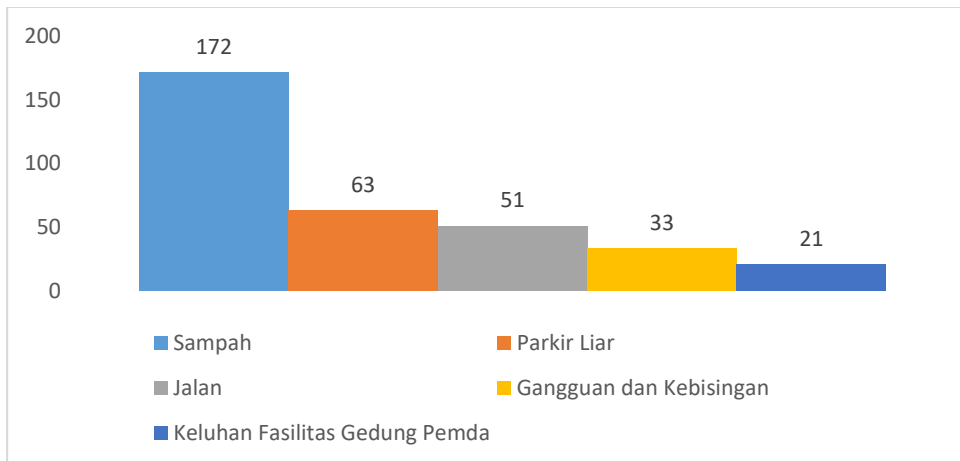
## A. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI

### 1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan kelurahan Kemayoran Periode Juni 2025 sebanyak 8 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id

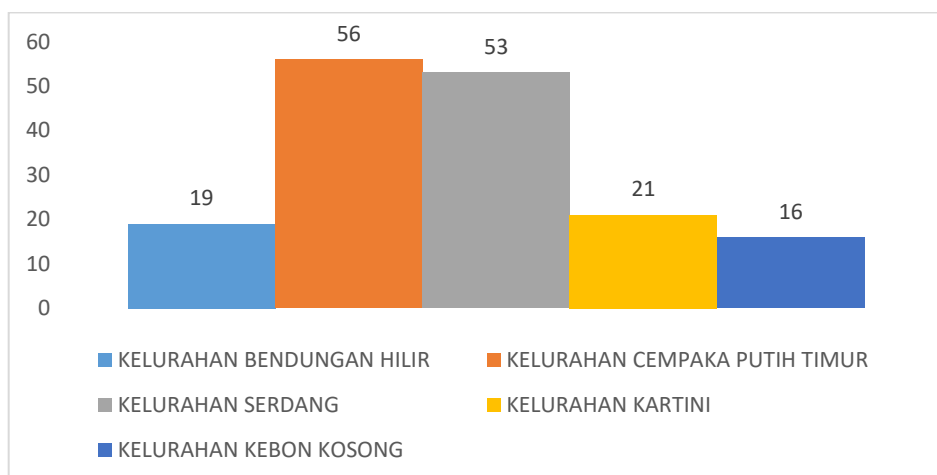
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	401	Complete
2	Non geotagging	25	Complete

### 2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Juni 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, ceceran material, dan sampah pepohonan.

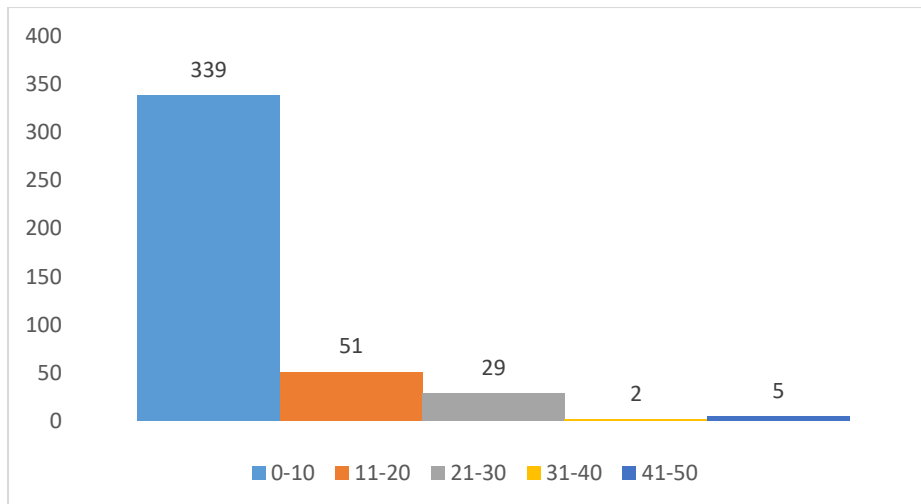
### 3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Juni 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 56 aduan yang terdiri dari Sampah, Gangguan Kebisingan dan Pekerjaan PPSU.

### 4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Juni 2025, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 6,7 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 426 aduan yang masuk, sebanyak 339 aduan atau 80% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



Selain itu, terdapat 18 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

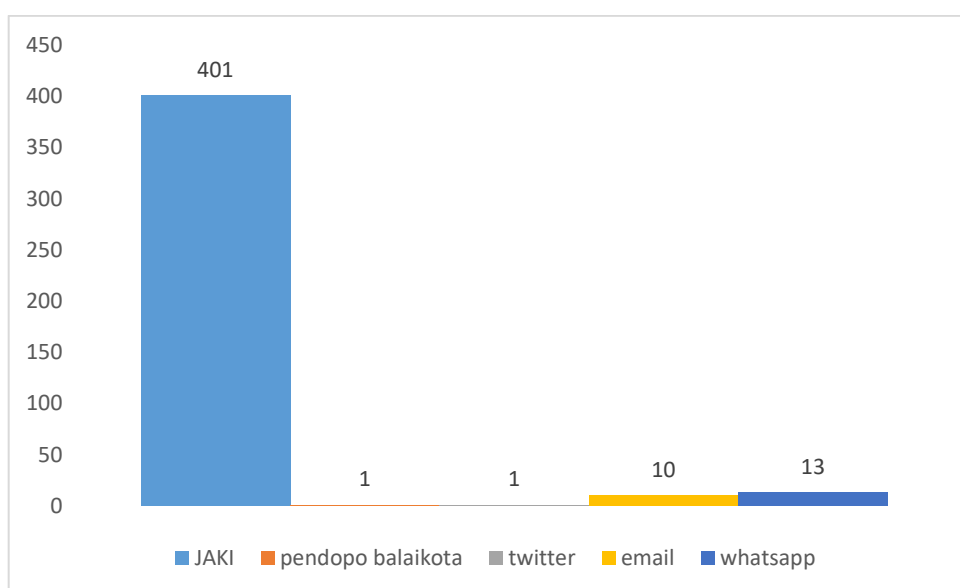
NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	3
2	KELURAHAN BUNGUR	2
3	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	1
4	KELURAHAN CIKINI	9
5	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	2
6	KELURAHAN JOHAR BARU	4
7	KELURAHAN KARTINI	2
8	KELURAHAN KEBON KELAPA	1
9	KELURAHAN KEBON KOSONG	5
10	KELURAHAN KEBON MELATI	1
11	KELURAHAN KEMAYORAN	3
12	KELURAHAN KENARI	1
13	KELURAHAN KRAMAT	2
14	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1

<b>15</b>	KELURAHAN PEGANGSAAN	1
<b>16</b>	KELURAHAN PETOJO UTARA	3
<b>17</b>	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
<b>18</b>	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	1
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>

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

<b>Nama SKPD</b>	<b>Jumlah Laporan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Waktu TL (Jam)</b>	<b>Batas Maksimal Waktu TL (Jam)</b>	<b>Capaian</b>
<b>NIHIL</b>					

## 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 401 Aduan pada Bulan Juni 2025 atau 86% 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 2025

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

DASHBOARD TKD BULAN JUNI ▾ 2025 ▾  
Cut off tanggal 5 Jul 2025 23:59

---

**Status**

Pilih status ▾

10 ▾ [Export](#)

Nilai Akhir **100** Jumlah Laporan **426**

🔍

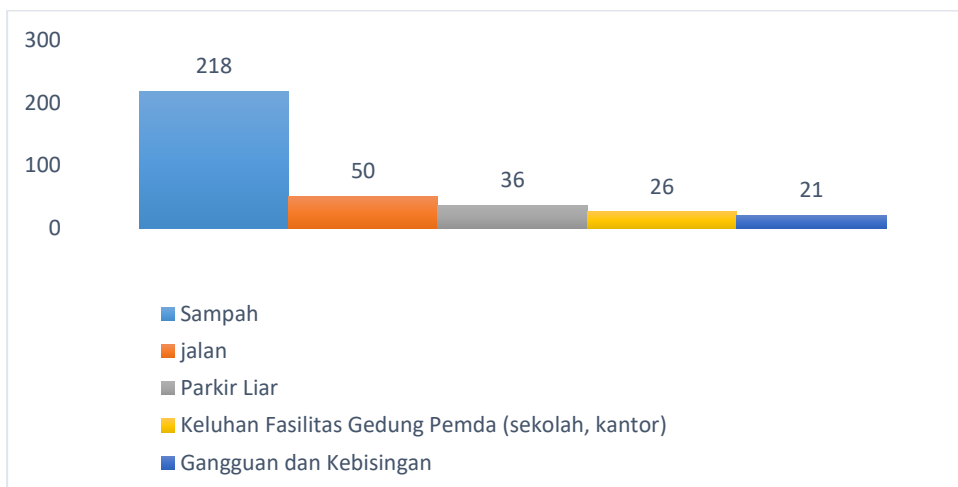
## B. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JULI

### 1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Juli 2025 sebanyak 461 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id

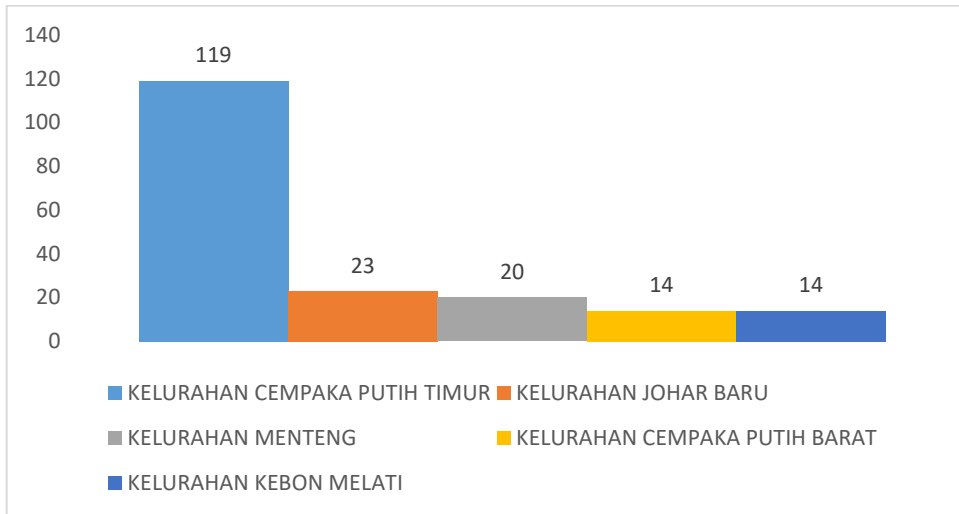
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	429	Complete
2	Non geotagging	32	Complete

### 2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Juli 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 218 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

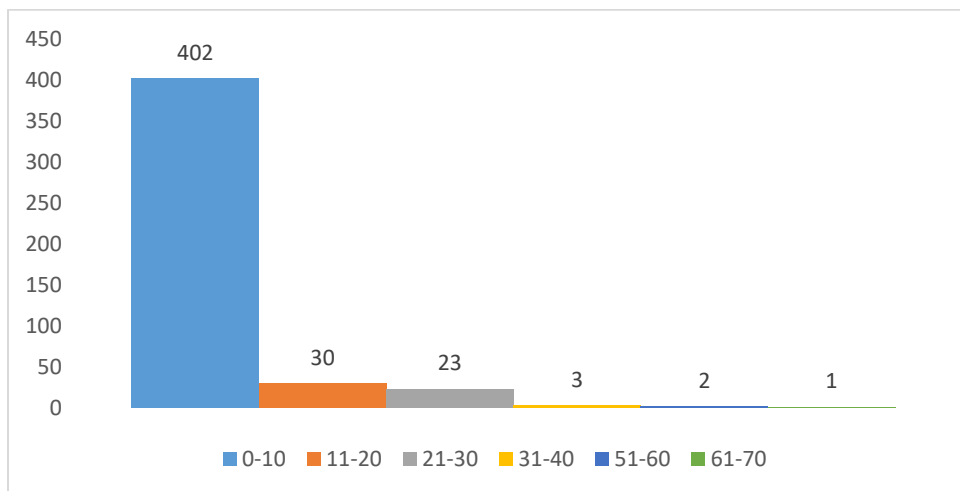
### 3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Juli 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 119 aduan yang terdiri dari Sampah, Gangguan Kebisingan dan Pekerjaan PPSU.

### 4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Juli 2025, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5.4 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 461 aduan yang masuk, sebanyak 402 aduan atau 94% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



Selain itu, terdapat 29 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

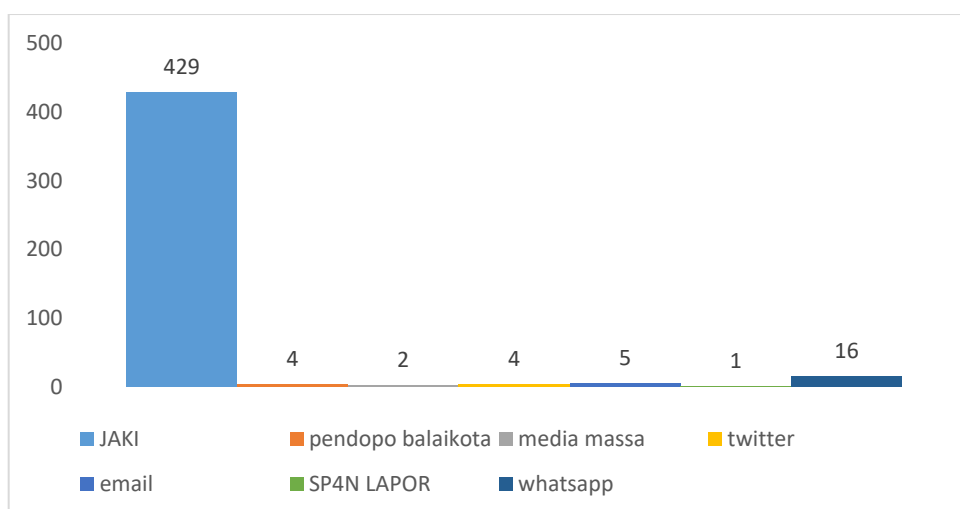
<b>NO</b>	<b>Unit Kerja</b>	<b>Jumlah Laporan</b>
<b>1</b>	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	3
<b>2</b>	KELURAHAN BUNGUR	1
<b>3</b>	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	6
<b>4</b>	KELURAHAN CIKINI	1
<b>5</b>	KELURAHAN DURI PULO	1
<b>6</b>	KELURAHAN GAMBIR	1
<b>7</b>	KELURAHAN GELORA	1
<b>8</b>	KELURAHAN GUNUNG SAHARI SELATAN	1
<b>9</b>	KELURAHAN HARAPAN MULYA	1
<b>10</b>	KELURAHAN JOHAR BARU	4
<b>11</b>	KELURAHAN KAMPUNG BALI	1
<b>12</b>	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
<b>13</b>	KELURAHAN KARTINI	1
<b>14</b>	KELURAHAN KEBON KACANG	1
<b>15</b>	KELURAHAN KEBON KELAPA	5
<b>16</b>	KELURAHAN KEBON KOSONG	1
<b>17</b>	KELURAHAN KEBON MELATI	2
<b>18</b>	KELURAHAN KEBON SIRIH	1
<b>19</b>	KELURAHAN KEMAYORAN	1
<b>20</b>	KELURAHAN KENARI	2
<b>21</b>	KELURAHAN KWITANG	2
<b>22</b>	KELURAHAN MENTENG	3
<b>23</b>	KELURAHAN MENTENG	2

24	KELURAHAN PASEBAN	2
25	KELURAHAN PEGANGSAAN	3
26	KELURAHAN PETAMBURAN	2
27	KELURAHAN PETOJO UTARA	2
28	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
29	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	1
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>

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

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL	Batas Maksimal TL	Capaian
<b>NIHIL</b>					

## 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 429 Aduan pada Bulan Juli 2025 atau 93% 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 2025

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



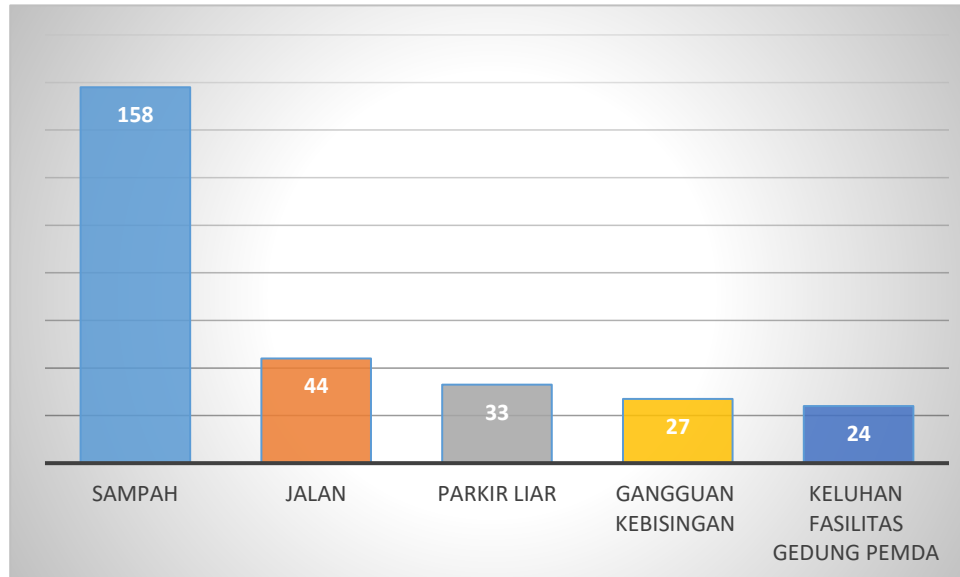
## C. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN AGUSTUS

### 1. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Agustus 2025 sebanyak 379 aduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 8 Agustus 2025.

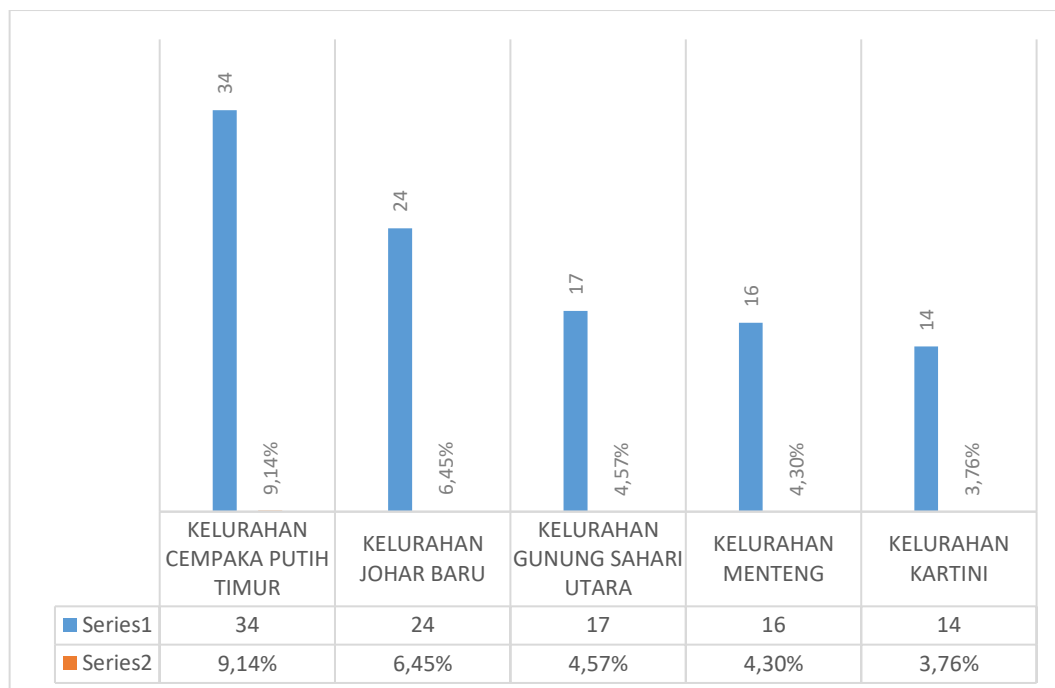
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	354	Complete
2	Non geotagging	25	Complete

### 2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Agustus 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 158 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceran material, dan sampah pepohonan.

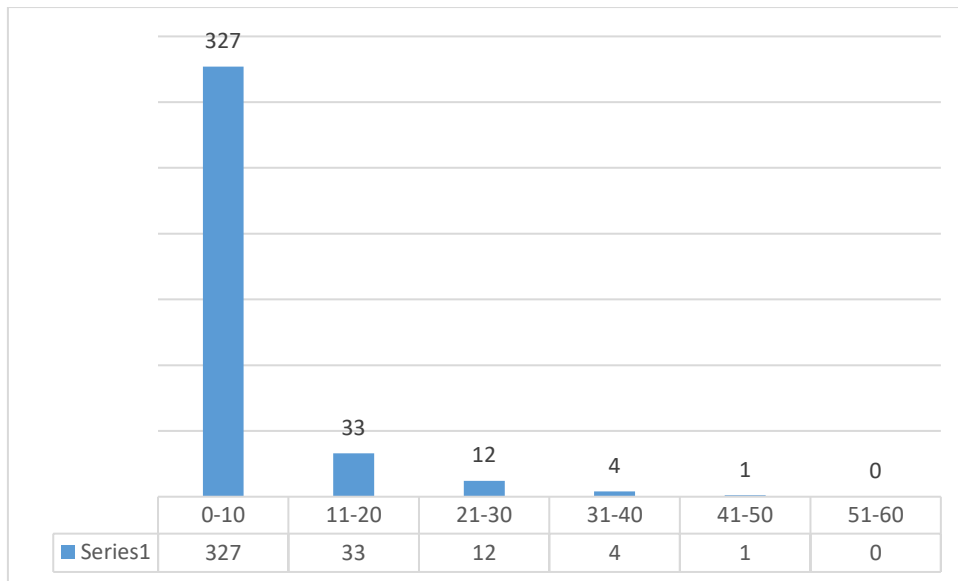
### 3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Agustus 2025, berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 34 aduan yang terdiri dari Sampah, Saluran Air, Kali/Sungai dan Jalan.

### 4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Agustus 2025, rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5.4 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 379 aduan yang masuk, sebanyak 327 aduan atau 86% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



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

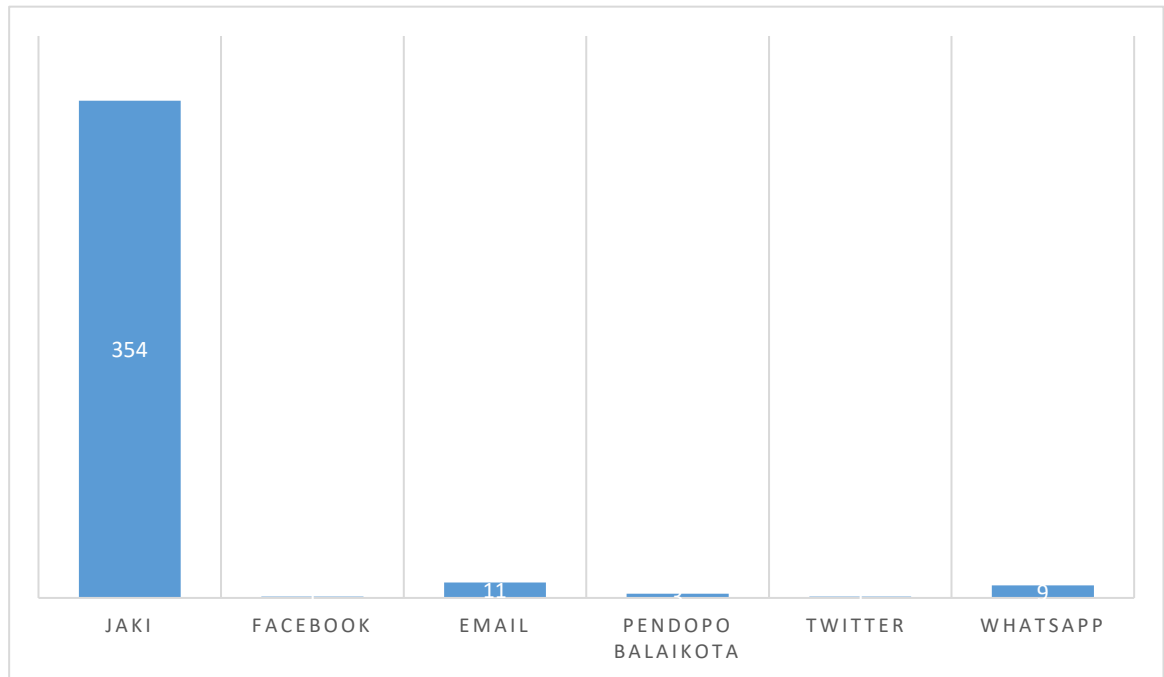
NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	Kelurahan Bendungan Hilir	6
2	Kelurahan Bungur	1
3	Kelurahan Cempaka Baru	3
4	Kelurahan Cempaka Putih Barat	2
5	Kelurahan Cempaka Putih Timur	1
6	Kelurahan Cikini	1
7	Kelurahan Duri Pulo	1
8	Kelurahan Galur	2
9	Kelurahan Gelora	3
10	Kelurahan Gunung Sahari Utara	7
11	Kelurahan Johar Baru	1
12	Kelurahan Kampung Rawa	1
13	Kelurahan Karet Tengsin	3
14	Kelurahan Kartini	2

15	Kelurahan Kebon Kelapa	3
16	Kelurahan Kebon Melati	1
17	Kelurahan Kemayoran	1
18	Kelurahan Kenari	5
19	Kelurahan Kwitang	1
20	Kelurahan Pasar baru	2
21	Kelurahan Paseban	4
22	Kelurahan Petojo Selatan	2
23	Kelurahan Petojo Utara	4
24	Kelurahan Rawa Sari	2
25	Kelurahan Senen	1
26	Kelurahan Sumur Batu	2
27	Kelurahan Tanah Tinggi	1
28	Kelurahan Utan Panjang	1
TOTAL		64

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

<b>Nama SKPD</b>	<b>Jumlah Laporan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Waktu TL (Jam)</b>	<b>Batas Maksimal Waktu TL (Jam)</b>	<b>Capaian</b>
<b>NIHIL</b>					

## 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 354 Aduan pada Bulan Agustus 2025 atau 93% 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 2025

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Agustus 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 Juni – Agustus 2025 adalah 100 dengan jumlah Laporan yang ditindaklanjuti hingga akhir Agustus 2025 adalah 1266 laporan dengan rata-rata per bulan adalah 422 laporan dan rata-rata per hari adalah 14 laporan.
2. Rata – 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 lingkup wilayah dalam membersihkan cecekan 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.