



**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN I
TAHUN 2025
Januari - Februari**

**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 Januari s.d. Februari 2025.

DATA PENGADUAN MASYARAKAT

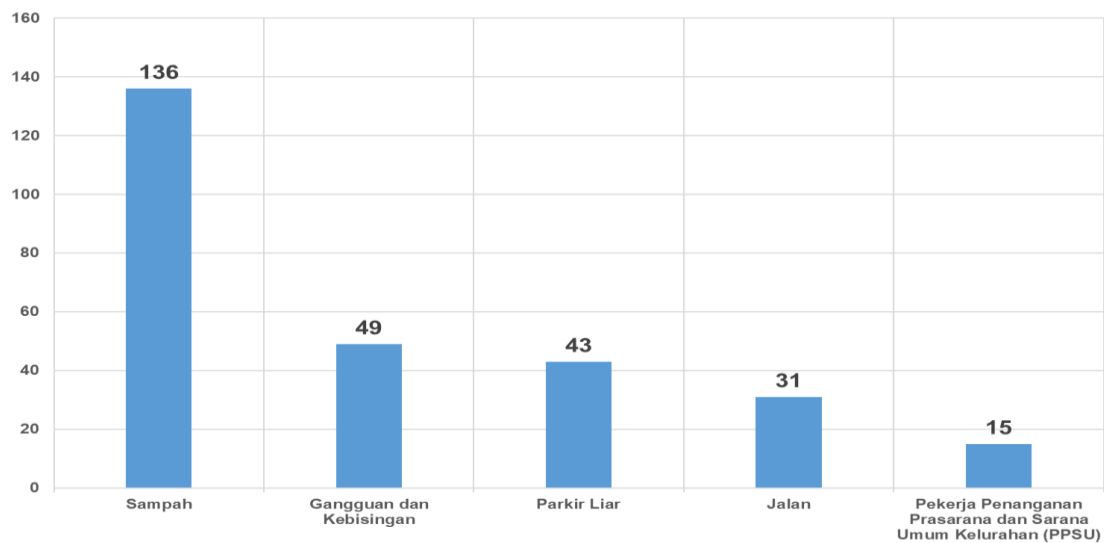
A. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

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

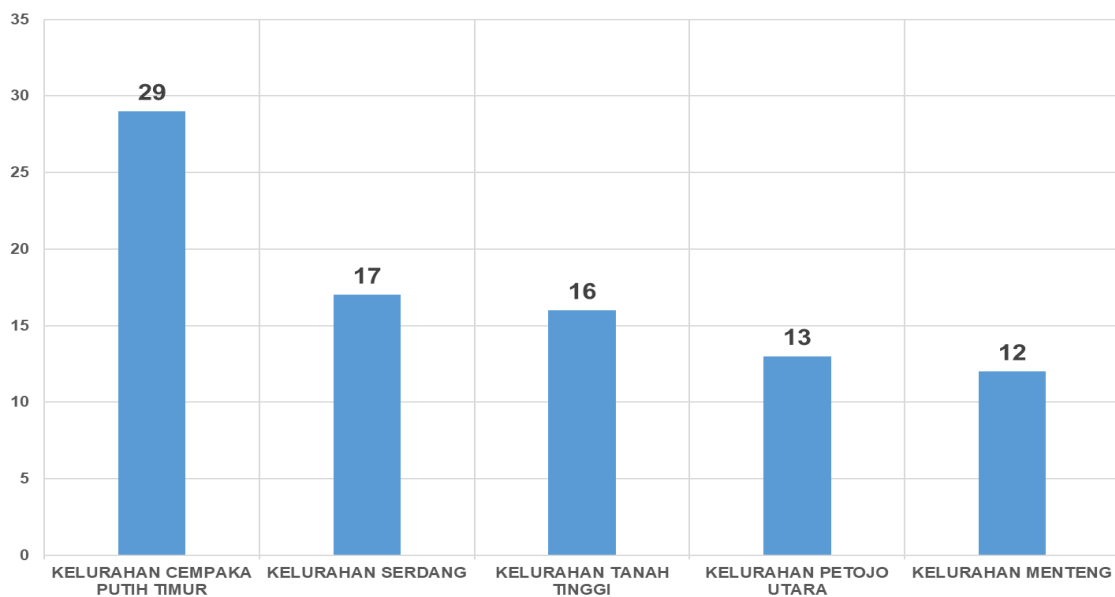
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	320	Complete
2	Non geotagging	30	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Januari 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah Sampah yakni 136 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain Sampah Saluran/got, sisa puing, ceceeran material, dan sampah pepohonan.

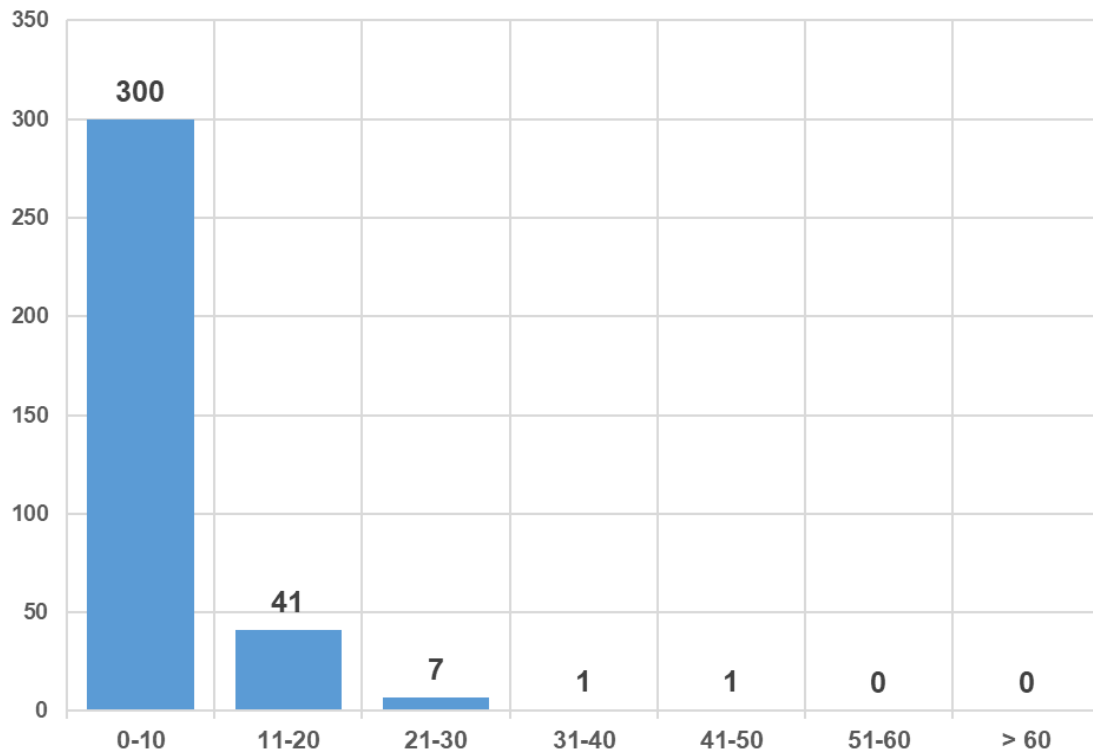
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Januari 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 29 aduan yang terdiri dari Gangguan Kebisingan, Parkir Liar, Perizinan, Pohon, Saluran Air, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Januari 2025, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 350 aduan yang masuk, sebanyak 300 aduan atau 85.71% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



Selain itu, terdapat 30 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1jam :

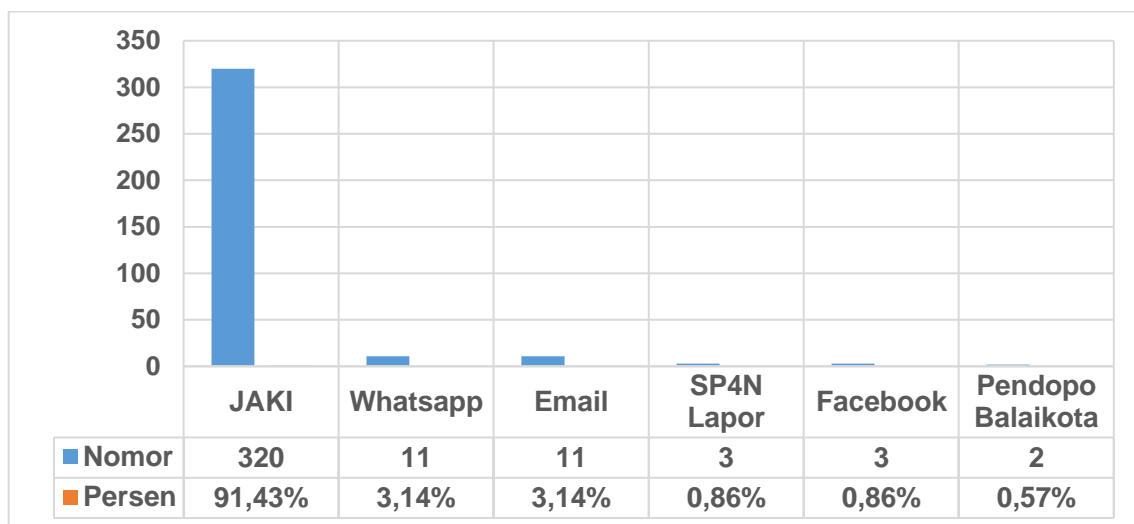
NO	Unit Kerja	Jumlah
1	KELURAHAN PEGANGSAAN	6
2	KELURAHAN CIKINI	5
3	KELURAHAN JOHAR BARU	4
4	KELURAHAN KAMPUNG BALI	4
5	KELURAHAN PETOJO UTARA	4
6	KELURAHAN KWITANG	3

7	KELURAHAN PETOJO SELATAN	3
8	KELURAHAN TANAH TINGGI	3
9	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT	2
10	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	2
11	KELURAHAN KARTINI	2
12	KELURAHAN KEBON KOSONG	2
13	KELURAHAN KENARI	2
14	KELURAHAN PASAR BARU	2
15	KELURAHAN SENEN	2
16	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	1
17	KELURAHAN BUNGUR	1
18	KELURAHAN DURI PULO	1
19	KELURAHAN GAMBIR	1
20	KELURAHAN GELORA	1
21	KELURAHAN GONDANGDIA	1
22	KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA	1
23	KELURAHAN KARET TENGSIN	1
34	KELURAHAN KEBON KACANG	1
25	KELURAHAN KEBON KELAPA	1
26	KELURAHAN KEBON MELATI	1
27	KELURAHAN KEBON SIRIH	1
28	KELURAHAN RAWASARI	1
29	KELURAHAN SUMUR BATU	1
30	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	1
TOTAL		61

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 320 Aduan pada Bulan Januari 2025 atau 91.43% 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 Desember 2024

DASHBOARD TKD BULAN JANUARI ▾ 2025 ▾
Cut off tanggal 5 Feb 2025 23:59

Status SKPD Nilai Akhir Jumlah Laporan

Pilih status SKPD 100 350

10 Export Masukkan nomor laporan 🔍

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

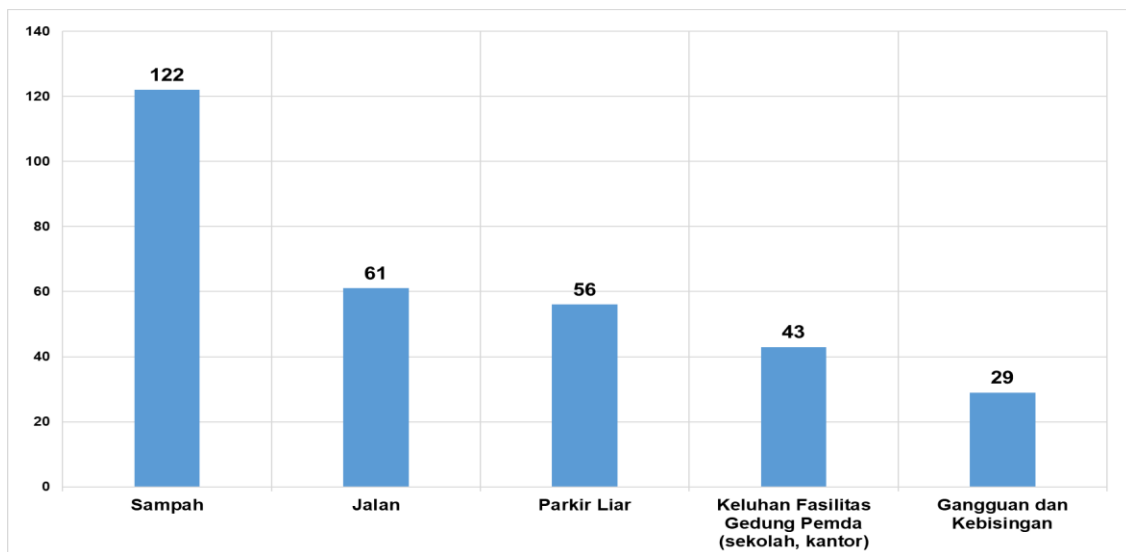
B. PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI

1. Jumlah Pengaduan Masyarakat

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

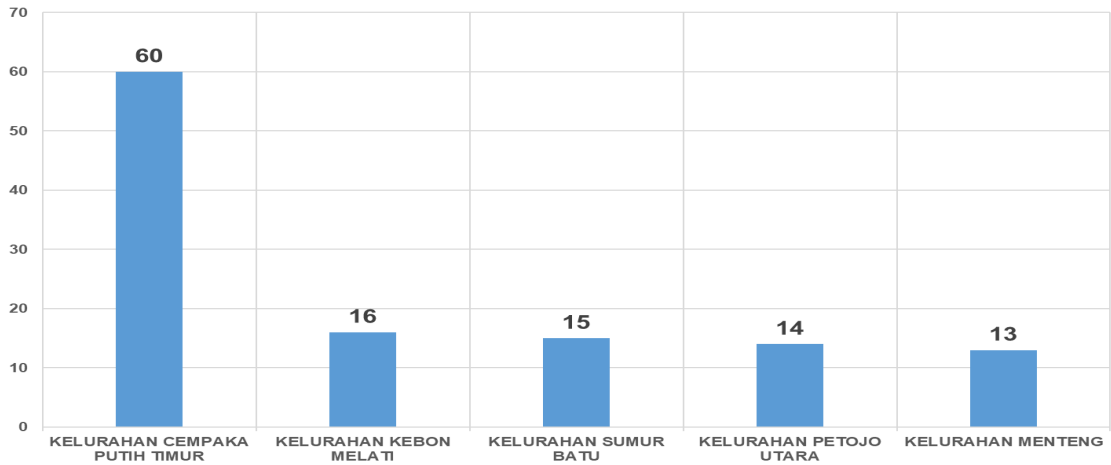
No	Data	Jumlah	Status
1	Geotagging	352	Complete
2	Non geotagging	20	Complete

2. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukkan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Februari 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.

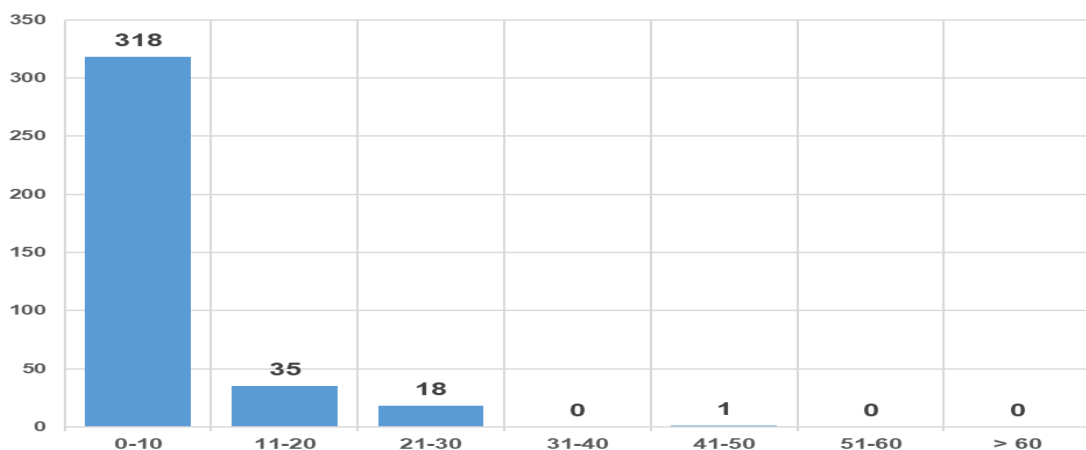
3. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukkan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Februari 2025, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kelurahan Cempaka Putih Timur yakni 60 aduan yang terdiri dari Gangguan Kebisingan, Parkir Liar, Perizinan, Pohon, Saluran Air, dan Sampah.

4. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Februari 2025, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 5 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 372 aduan yang masuk, sebanyak 318 aduan atau 85.48% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



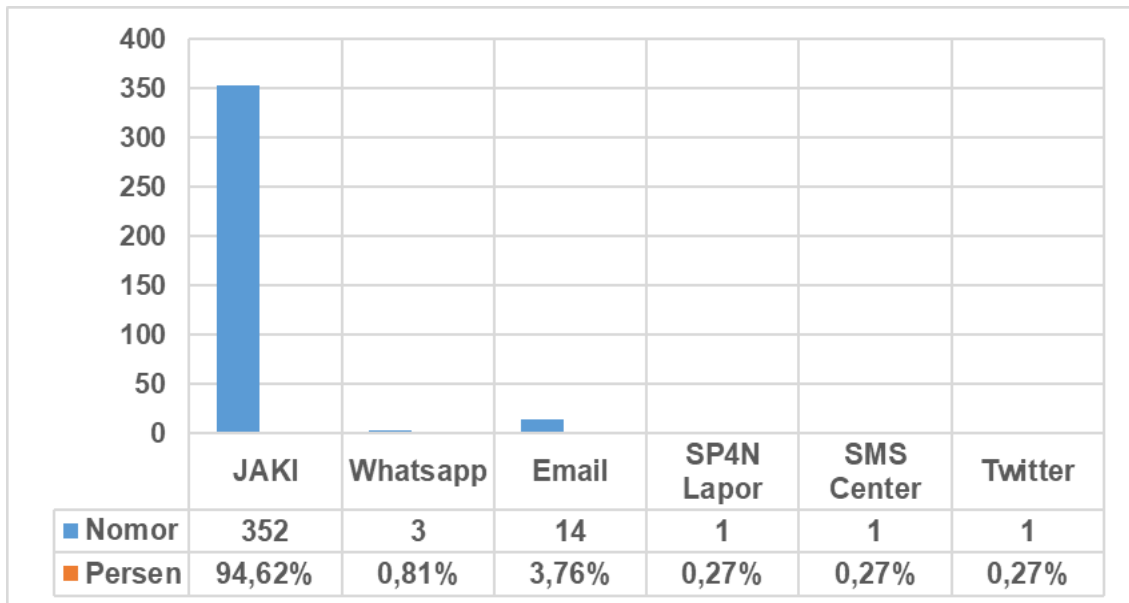
Selain itu, terdapat 23 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

NO	Unit Kerja	Jumlah Laporan
1	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH TIMUR	5
2	KELURAHAN KEBON KOSONG	5
3	KELURAHAN CIKINI	4
4	KELURAHAN PEGANGSAAN	4
5	KELURAHAN SUMUR BATU	4
6	KELURAHAN GUNUNG SAHARI SELATAN	3
7	KELURAHAN JOHAR BARU	3
8	KELURAHAN KARET TENGSIN	3
9	KELURAHAN BENDUNGAN HILIR	2
10	KELURAHAN GELORA	2
11	KELURAHAN KAMPUNG BALI	2
12	KELURAHAN KEMAYORAN	2
13	KELURAHAN KENARI	2
14	KELURAHAN SENEN	2
15	KELURAHAN BUNGUR	1
16	KELURAHAN KEBON MELATI	1
17	KELURAHAN KEBON SIRIH	1
18	KELURAHAN KRAMAT	1
19	KELURAHAN MANGGA DUA SELATAN	1
20	KELURAHAN PETOJO UTARA	1
21	KELURAHAN RAWASARI	1
22	KELURAHAN TANAH TINGGI	1
23	KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT	1
TOTAL		52

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

Nama SKPD	Jumlah Laporan	Kategori	Waktu TL (Jam)	Batas Maksima 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 352 Aduan pada Bulan Februari 2025 atau 94.62% 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 Februari 2025

DASHBOARD TKD BULAN FEBRUARI • 2025 ▾
Cut off tanggal 15 Mar 2025 23:59

Status SKPD Nilai Akhir Jumlah Laporan

Pilih status SKPD 100 372

10 ▾ Export Masukkan nomor laporan 🔍

Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Februari 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 Januari s.d. Februari 2025 adalah 100 dengan jumlah Laporan yang ditindaklanjuti hingga akhir Februari 2024 adalah 722 laporan dengan rata-rata per bulan adalah 361 laporan dan rata-rata per hari adalah 12 laporan.
2. 5 kategori yang paling banyak diadukan selama Januari – Februari yaitu :
 - Sampah 258 aduan
 - Parkir liar 99 aduan
 - Jalan 92 aduan
 - Gangguan kebisingan 78 aduan
 - Fasilitas Gedung pemda 43 aduan

B. Saran

1. 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 99 Tahun 2022 yang memuat kriteria ketuntasan dalam menyelesaikan laporan.
2. Agar para Lurah 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 repon 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 99 Tahun 2022)
4. 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.