



**KELURAHAN
PEGANGSAAN**

LAPORAN CRM 2025

Kelurahan Pegangsaan
Kecamatan Menteng
Kota Administrasi Jakarta Pusat



021 3159508 / kel_pegangsaan@jakarta.go.id

DAFTAR ISI



01 Latar Belakang

02 Maksud dan Tujuan

03 Dasar Hukum

04 Rincian Laporan CRM (per bulan)

05 Rekapitulasi dan Capaian

06 Kesimpulan



LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, demokratis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan melalui peningkatan partisipasi, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009, Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013, dan Permenpan No. 13 Tahun 2009.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi yang penting dalam mendorong perbaikan pelayanan publik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menjadikan setiap kritik, saran, dan apresiasi masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Untuk memudahkan penyampaian aspirasi, Pemprov DKI Jakarta menyediakan berbagai kanal pengaduan, seperti Aplikasi JAKI, media sosial, email, SMS, LAPOR 1708, Pendopo Balai Kota, serta kantor pemerintah di tingkat kota, kecamatan, dan kelurahan. Sesuai Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 99 Tahun 2022, seluruh pengaduan yang diterima melalui kanal-kanal tersebut wajib ditindaklanjuti oleh perangkat daerah sesuai dengan tugas dan kewenangannya melalui Aplikasi **Citizen Relation Management (CRM)**.

MAKSUD & TUJUAN

Tingginya jumlah pengaduan masyarakat menunjukkan besarnya kebutuhan warga terhadap pelayanan publik yang lebih baik. Pengaduan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan. Sebaliknya, pengaduan yang tidak ditindaklanjuti dapat menurunkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah.

Oleh karena itu, Kelurahan Pegangsaan menerapkan sistem pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) untuk memastikan setiap laporan diteruskan kepada perangkat daerah yang berwenang sehingga dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai kewenangan.

Tujuan penerapan CRM adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sasaran pelaksanaannya meliputi aparaturnya pemerintah di tingkat kecamatan dan kelurahan sebagai garda terdepan dalam penanganan pengaduan, serta Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah (PD/UKPD) teknis yang menangani permasalahan sesuai bidangnya.



DASAR HUKUM

- 01 Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
- 02 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 03 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 04 Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Nomor 128 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- 05 Instruksi Gubernur Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah
- 06 Surat Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 175 Tahun 2025 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management.

REKAP CRM

BULAN JANUARI

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2409160269	16 Sep 2024, 17:29	31 Jan 2025, 17:13	RPTRA	Prasarana dan sarana RPTRA rusak	SUDAH TL
JK2412040284	04 Dec 2024, 13:10	21 Jan 2025, 08:03	Jalan	Lain-lain: loksem	SUDAH TL
JK2501050017	05 Jan 2025, 06:39	20 Jan 2025, 08:04	Pohon	Permohonan pemangkasan/penopangan pohon rimbun/mengganggu di area permukiman/privat/rumah warga	SUDAH TL
JK2501220150	22 Jan 2025, 10:12	22 Jan 2025, 11:07	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain di area kantor kelurahan	SUDAH TL
JK2501250247	25 Jan 2025, 13:03	25 Jan 2025, 13:50	Fasilitasi Kerjasama/Kolaborasi Pemda DKI	Lain-lain: sampah	SUDAH TL
JK2501270075	27 Jan 2025, 08:24	27 Jan 2025, 09:12	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain di area kantor kelurahan	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 6 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup kerusakan fasilitas umum, permasalahan jalan, pemangkasan pohon, kebersihan dan fasilitas kantor pemerintahan, serta pengelolaan sampah.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN FEBRUARI

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
EM2501209KSR	21 Jan 2025, 09:01	25 Feb 2025, 08:07	Konflik Sosial	Lain-lain: lahan private (milik perorangan/perusahaan)	SUDAH TL
JK2502100008	10 Feb 2025, 02:14	10 Feb 2025, 03:01	Jalan	Lain-lain: tawuran yang biasanya dipicu oleh gank motor	SUDAH TL
JK2502120265	12 Feb 2025, 14:59	19 Feb 2025, 09:59	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Lain-lain: coretan liar	SUDAH TL
JK2502120268	12 Feb 2025, 15:00	19 Feb 2025, 10:03	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Lain-lain: coretan liar	SUDAH TL
JK2502120272	12 Feb 2025, 15:06	19 Feb 2025, 09:57	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Lain-lain: coretan liar	SUDAH TL
JK2502130167	13 Feb 2025, 09:41	13 Feb 2025, 11:05	Jalan	Lain-lain: jalan banyak daun	SUDAH TL
JK2502180276	18 Feb 2025, 12:36	27 Feb 2025, 08:16	Sampah	Lain-lain: vandalisme	SUDAH TL
JK2502200295	20 Feb 2025, 16:00	27 Feb 2025, 08:11	Parkir Liar	Parkir Liar Kendaraan Bermotor pada Ruang Jalan Umum	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 8 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup kerusakan fasilitas umum, permasalahan jalan, pemangkasan pohon, kebersihan dan fasilitas kantor pemerintahan, serta pengelolaan sampah.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN MARET

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2502280165	28 Feb 2025, 14:52	10 Mar 2025, 08:03	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2502280389	28 Feb 2025, 18:01	10 Mar 2025, 08:05	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2502280392	28 Feb 2025, 18:04	10 Mar 2025, 08:06	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2502280399	28 Feb 2025, 18:06	10 Mar 2025, 08:08	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2502280406	28 Feb 2025, 18:10	10 Mar 2025, 08:09	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2502280410	28 Feb 2025, 18:15	10 Mar 2025, 08:10	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2502280532	28 Feb 2025, 23:01	10 Mar 2025, 08:12	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503060011	06 Mar 2025, 00:34	06 Mar 2025, 01:09	Sampah	Lain-lain: sampah pedagang UMKM JP 44	SUDAH TL
JK2503170407	17 Mar 2025, 19:28	17 Mar 2025, 20:07	Sampah	Sampah sisa material spanduk/reklame (tali plastik, kawat, bambu)	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 9 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup parkir liar serta pengelolaan sampah.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN APRIL

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2503220341	22 Mar 2025, 23:06	11 Apr 2025, 08:03	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503230307	23 Mar 2025, 20:40	11 Apr 2025, 08:05	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503230310	23 Mar 2025, 20:46	11 Apr 2025, 08:08	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503230311	23 Mar 2025, 20:49	11 Apr 2025, 08:10	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503230312	23 Mar 2025, 20:51	10 Apr 2025, 08:10	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503230313	23 Mar 2025, 20:58	10 Apr 2025, 08:08	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503230315	23 Mar 2025, 21:02	10 Apr 2025, 08:11	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2503310014	31 Mar 2025, 07:41	07 Apr 2025, 12:08	Jalan	Lain-lain: Lahan Milik Perorangan	SUDAH TL
JK2504210366	21 Apr 2025, 15:06	21 Apr 2025, 15:20	Sampah	Keluhan/permohonan terkait dengan LPS/TPS	SUDAH TL
JK2504260207	26 Apr 2025, 12:26	26 Apr 2025, 13:42	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, pelayanan, perparkiran, dll pada fasilitas pendidikan yang dikelola/dikoordinasikan oleh Pemerintah Pusat dan Swasta	SUDAH TL
JK2504270378	27 Apr 2025, 19:34	05 May 2025, 08:28	Fasilitasi Kerjasama/Kolaborasi Pemda DKI	Lain-lain: pot tanaman diatas trotoar	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 11 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup parkir liar, pengelolaan sampah, kerusakan fasilitas umum, serta permasalahan jalan.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN MEI

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2504290333	29 Apr 2025, 16:35	13 May 2025, 08:19	Arus Lalu Lintas	Penutupan jalan oleh individu/kelompok warga/badan usaha	SUDAH TL
JK2505060375	07 May 2025, 08:22	15 May 2025, 08:48	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2505060410	07 May 2025, 08:23	15 May 2025, 08:50	Parkir Liar	Parkir liar di Rusanawa/Rusunami	SUDAH TL
JK2505200152	20 May 2025, 09:10	20 May 2025, 10:05	Arus Lalu Lintas	Lain-lain: antrian warga	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 4 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup permasalahan arus lalu lintas, serta parkir liar.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN JUNI

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2506060080	06 Jun 2025, 09:48	13 Jun 2025, 08:36	Sampah	Timbunan sampah liar yang volumenya melebihi kapasitas kendaraan pengangkut PPSU Kelurahan	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 1 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani yaitu pengelolaan sampah.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN JULI

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2507030485	03 Jul 2025, 19:18	11 Jul 2025, 08:08	Sampah	Lain-lain: sampah puing	SUDAH TL
JK2507120241	12 Jul 2025, 15:24	23 Jul 2025, 08:04	RPTRA	Prasarana dan sarana RPTRA rusak	SUDAH TL
JK2507250068	25 Jul 2025, 07:26	25 Jul 2025, 07:43	Sampah	Lain-lain: Sampah	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 3 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup pengelolaan sampah, serta kerusakan fasilitas umum.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN AGUSTUS

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
Tidak ada data untuk ditampilkan					

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 0 Laporan yang diterima.

REKAP CRM

BULAN SEPTEMBER

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2509270183	27 Sep 2025, 13:38	04 Oct 2025, 08:07	Sampah	Lain-lain: Sampah	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 1 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani yaitu pengelolaan sampah.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN OKTOBER

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2510020086	02 Oct 2025, 07:47	02 Oct 2025, 09:16	Pohon	Lain-lain: Sampah Ranting Pohon	SUDAH TL
JK2510230304	23 Oct 2025, 12:35	23 Oct 2025, 13:28	Sampah	Lain-lain: Sampah di trotoar	SUDAH TL
JK2510290377	29 Oct 2025, 15:46	05 Nov 2025, 08:26	Sampah	Lain-lain: sampah di permukiman / lingkungan warga	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 3 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani yaitu pengelolaan sampah.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN NOVEMBER

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2507290313	29 Jul 2025, 15:04	28 Nov 2025, 08:19	RPTRA	Prasarana dan sarana RPTRA rusak	SUDAH TL
JK2511190204	19 Nov 2025, 09:10	01 Dec 2025, 08:16	Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan/hunian liar di atas saluran/fasos/fasum atau area publik	SUDAH TL
JK2511200560	20 Nov 2025, 19:22	20 Nov 2025, 19:45	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU)	Lain-lain: Terima kasih atas laporannya. Laporan tsb telah selesai di TL oleh petugas ppsu kelurahan, tks	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Januari Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 3 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup kerusakan fasilitas umum, serta bangunan/hunian liar diatas saluran/area publik.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAP CRM

BULAN DESEMBER

Nomor laporan	Waktu Terima	Waktu TL	Kategori	Rincian Masalah	Status
JK2507100221	10 Jul 2025, 13:18	29 Dec 2025, 12:18	Jalan	Lain-lain: Jalan	SUDAH TL
JK2512010460	01 Dec 2025, 20:24	02 Dec 2025, 00:10	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan (PPSU)	Lain-lain: Coretan Liar	SUDAH TL
JK2512150398	15 Dec 2025, 16:36	15 Dec 2025, 17:42	Sampah	Lain-lain: Sampah	SUDAH TL

Berdasarkan pada tabel diatas, pada Bulan Desember Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 3 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (100%)

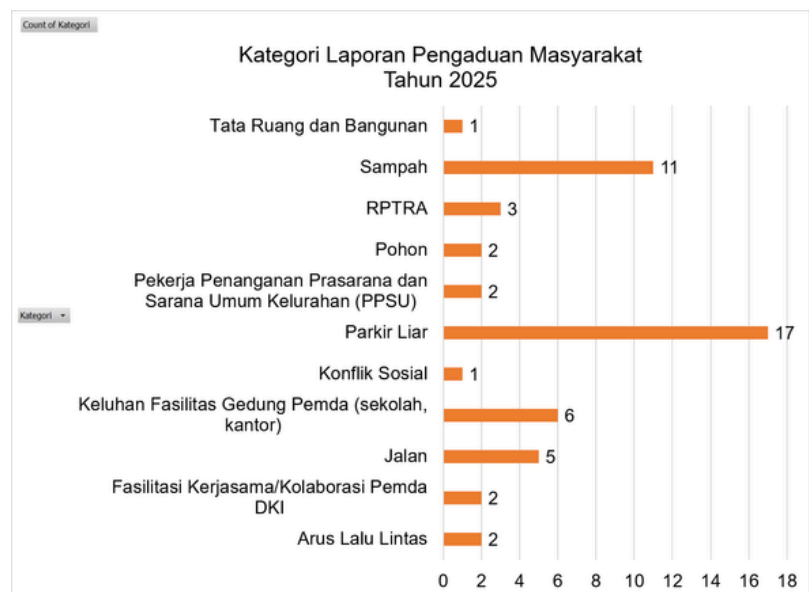
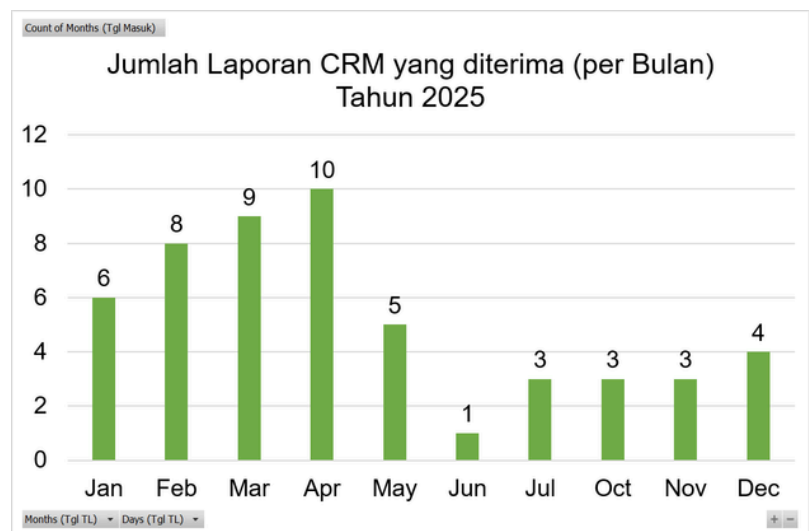
Jenis pengaduan yang ditangani mencakup permasalahan jalan, pengelolaan sampah, serta kerusakan fasilitas umum yang disebabkan adanya vandalisme.

Waktu tindak lanjut pada sebagian besar laporan dilakukan dengan cepat, bahkan beberapa laporan diselesaikan pada hari yang sama setelah diterima, yang menunjukkan respons yang baik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM.

REKAPITULASI & CAPAIAN

Berdasarkan pada grafik disamping, pada Tahun 2025 Kelurahan Pegangsaan menerima sebanyak 52 Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti dengan capaian **100% (A)**

Secara keseluruhan terdapat 52 laporan pengaduan masyarakat yang tersebar pada 11 kategori. Mayoritas pengaduan berkaitan dengan parkir liar (32,7%) dan sampah (21,2%), sehingga kedua kategori tersebut dapat menjadi prioritas Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penataan lingkungan, serta penegakan ketertiban umum. Sementara itu, kategori dengan jumlah laporan yang lebih rendah tetap memerlukan perhatian agar seluruh aspirasi masyarakat dapat ditindaklanjuti secara optimal.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Citizen Relation Management (CRM) Tahun 2025, Kelurahan Pegangsaan telah menerima 52 laporan pengaduan masyarakat yang tersebar dalam 11 kategori pengaduan, dengan tingkat penyelesaian (Tindak Lanjut) mencapai **100%**. Capaian tersebut menunjukkan komitmen Kelurahan Pegangsaan dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Mayoritas pengaduan berasal dari kategori parkir liar (17 laporan) dan sampah (11 laporan), yang menunjukkan bahwa isu ketertiban umum dan kebersihan lingkungan masih menjadi perhatian utama masyarakat. Selain itu, pengaduan mengenai fasilitas gedung pemerintahan, kondisi jalan, RPTRA, pohon, serta prasarana umum juga masih ditemukan dan memerlukan penanganan secara berkelanjutan.



SARAN

01

Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tren pengaduan CRM untuk mengidentifikasi permasalahan yang berulang dan menyusun langkah-langkah perbaikan yang bersifat preventif.

02

Mengoptimalkan peran RT, RW, LMK, FKDM, PPSU, dan tokoh masyarakat dalam mendeteksi potensi permasalahan sejak dini sehingga penanganan dapat dilakukan sebelum berkembang menjadi pengaduan masyarakat.

03

Meningkatkan kualitas dokumentasi tindak lanjut pengaduan, baik berupa foto sebelum dan sesudah penanganan maupun uraian tindak lanjut yang informatif, sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi pelayanan.

04

Memanfaatkan data CRM sebagai dasar penyusunan program kerja Kelurahan, terutama pada bidang ketertiban umum, kebersihan lingkungan, pemeliharaan fasilitas umum, dan pemberdayaan masyarakat sehingga kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran.

05

Meningkatkan sosialisasi mengenai kanal pengaduan resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, seperti aplikasi 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 sehingga masyarakat dapat menyampaikan aspirasi secara benar, mudah, dan bertanggung jawab.



KELURAHAN PEGANGSAAN



Cepat Respon Masyarakat