



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Periode
2022
Juni

Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan
dan Pelayanan Publik
Setko Administrasi Jakarta Pusat

BAB I

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 dalam sebuah 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*.

Masyarakat Jakarta merupakan contoh masyarakat yang berperan aktif di dalam mengawasi kinerja pemerintahan. Setiap harinya, terdapat banyak aspirasi yang berasal dari warga Jakarta, bentuk aspirasi dapat berupa kritik, saran dan apresiasi positif atas bentuk pelayanan serta sarana dan prasarana di Kota Administrasi Jakarta Pusat. Aspirasi warga dapat disampaikan melalui beberapa kanal yakni Q&A, twitter, facebook, email, SMS, LAPOR, Balai Warga dan Open House Kecamatan sebagaimana yang tercantum dalam Surat keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

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 Pengelolaaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang perubahan atas 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 Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah;
6. Surat keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 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> pada Bulan Juni 2022

E. Hasil Kegiatan

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi aduan yang masuk dilengkapi dengan analisa berdasarkan kategori yang paling sering diadukan serta persentase penggunaan kanal aduan terbanyak. Pada laporan ini juga disajikan data unit kerja yang mendapatkan aduan terbanyak serta rata rata waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan setiap aduan yang masuk.

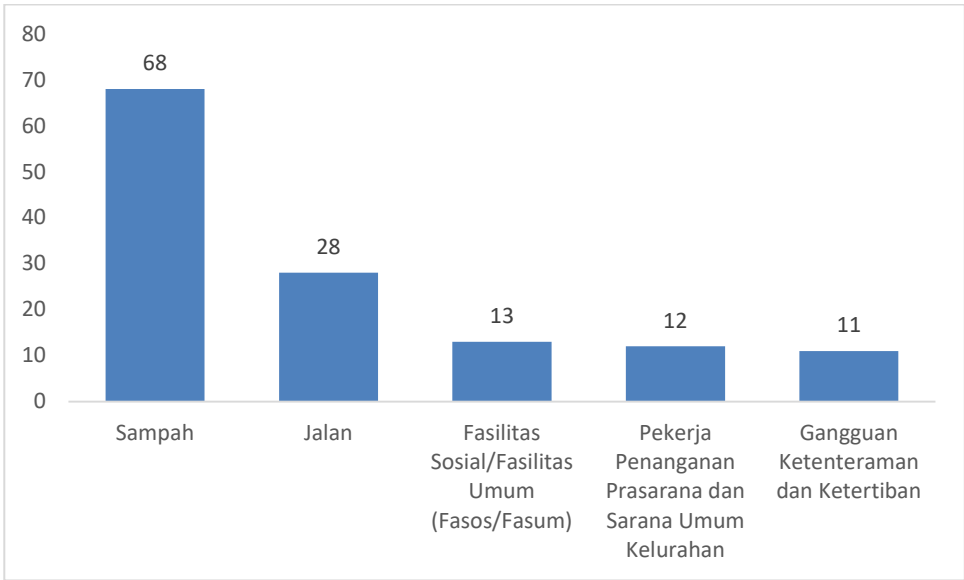
BAB II
ANALISA DATA

A. Data Aduan

Jumlah pengaduan yang menjadi kewenangan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Periode Mei 2022 sebanyak 177 pengaduan dengan status complete yang ditarik dari sistem crm.jakarta.go.id pada Tanggal Cut Off sistem yakni 9 Juli 2022.

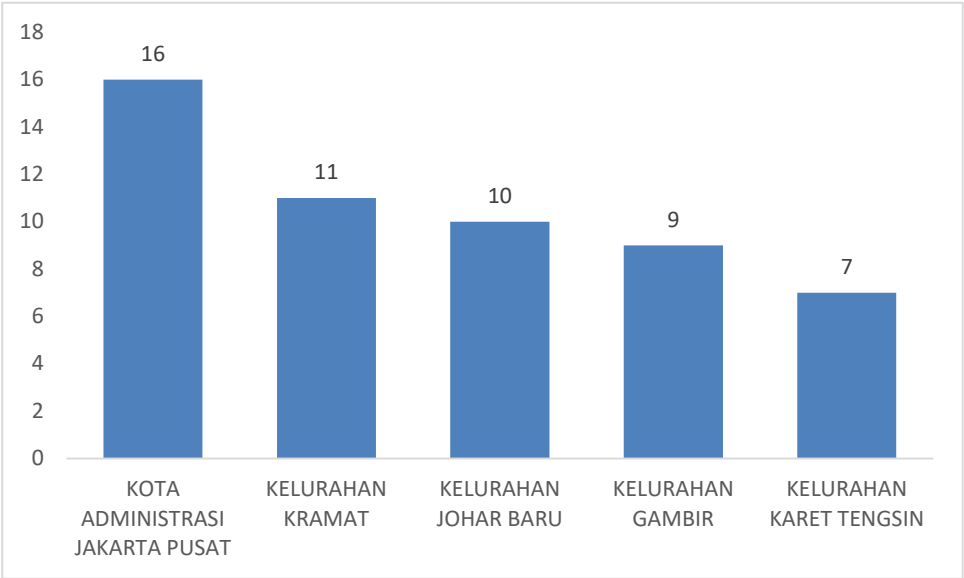
| No | Data | Jumlah | Status |
|----|----------------|--------|----------|
| 1 | Geotagging | 168 | Complete |
| 2 | Non geotagging | 9 | Complete |

B. Data Kategori



Grafik tersebut menunjukan 5 kategori permasalahan yang paling sering dilaporkan pada Bulan Juni 2022, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak terkait masalah sampah yakni 68 aduan. Rincian kategori sampah yang sering diadukan antara lain mengenai sampah Lingkungan, sampah di got/saluran dan sampah di trotoar.

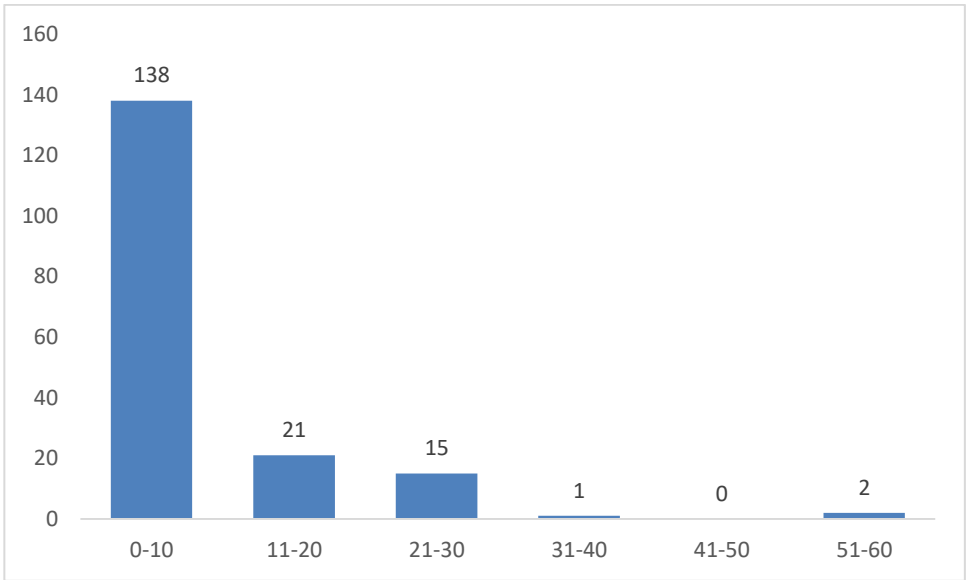
C. Data Unit Kerja



Grafik tersebut menunjukan 5 unit kerja yang mendapatkan jumlah aduan terbanyak di Bulan Juni 2022, Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa jumlah aduan terbanyak berasal dari Kota Administrasi Jakarta Pusat yakni 16 aduan yang terdiri dari aduan sampah dan aduan terhadap penanganan banjir.

D. Data Waktu Penyelesaian

Pada Bulan Juni 2022, rata rata waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 aduan adalah 6.3 jam. Pada grafik dibawah terlihat bahwa dari total 177 aduan yang masuk, sebanyak 138 aduan atau 78% aduan diselesaikan dalam rentang waktu 0 – 10 jam



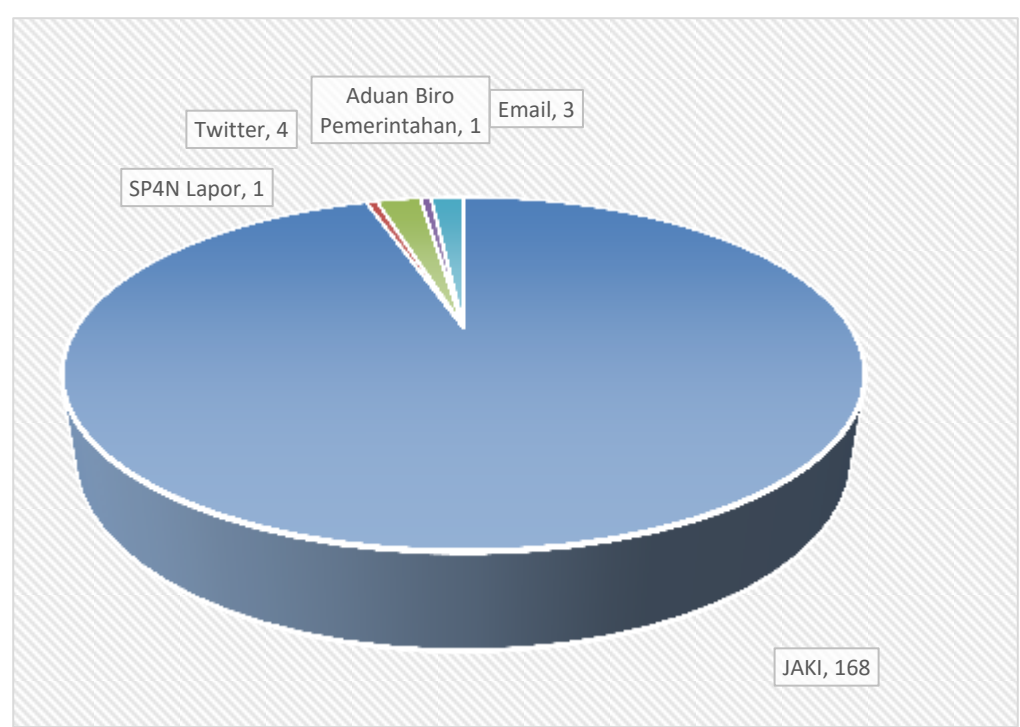
Selain itu, terdapat 19 Unit Kerja yang menyelesaikan aduan kurang dari 1 jam :

| NO | Unit Kerja | Jumlah Laporan |
|----|---------------------------------|----------------|
| 1 | KELURAHAN BENDUNGAN HILIR | 1 |
| 2 | KELURAHAN CIDENG | 2 |
| 3 | KELURAHAN CIKINI | 2 |
| 4 | KELURAHAN GAMBIR | 2 |
| 5 | KELURAHAN GUNUNG SAHARI UTARA | 2 |
| 6 | KELURAHAN JOHAR BARU | 6 |
| 7 | KELURAHAN KAMPUNG BALI | 1 |
| 8 | KELURAHAN KARET TENGSI | 1 |
| 9 | KELURAHAN KEBON KACANG | 1 |
| 10 | KELURAHAN KEBON SIRIH | 1 |
| 11 | KELURAHAN KENARI | 1 |
| 12 | KELURAHAN KRAMAT | 3 |
| 13 | KELURAHAN KWITANG | 2 |
| 14 | KELURAHAN PASAR BARU | 1 |
| 15 | KELURAHAN PEGANGSAAN | 2 |
| 16 | KELURAHAN PETAMBURAN | 1 |
| 17 | KELURAHAN RAWASARI | 1 |
| 18 | KELURAHAN TANAH TINGGI | 1 |
| 19 | KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT | 6 |

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

| Nama SKPD | Jumlah Laporan | Kategori | Waktu TL (Jam) | Batas Maksimal Waktu TL (Jam) | Capaian |
|--------------------|----------------|----------|----------------|-------------------------------|---------|
| KELURAHAN RAWASARI | 1 | Pohon | 39 | 36 | 80 |
| KELURAHAN PASEBAN | 1 | Sampah | 54 | 48 | 80 |

E. Data Kanal Aduan



Pada diagram tersebut terlihat bahwa kanal yang paling sering digunakan oleh warga dalam menyampaikan laporan di Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah JAKI. Sebanyak 95% 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.

F. Capaian Bulan Juni 2022



Capaian Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat secara kumulatif pada Bulan Juni 2022 adalah 99.9 dengan capaian Peringkat A.

BAB III

PENUTUP

A. Saran dan Evaluasi

- Dari data yang tersaji sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Administrasi Jakarta Pusat telah berjalan dengan baik namun mengalami penurunan 0.07 % dari bulan sebelumnya. Hal tersebut ditunjukkan dari capaian 99.9 dan Peringkat A. Selain itu, penurunan disebabkan adanya 2 kelurahan yang melebihi batas waktu dalam menyelesaikan aduan, yakni kelurahan Rawasari menerima aduan pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 17.46 wib namun baru dilaksanakan tindak lanjut pada tanggal 20 Juni 2022 pukul 09.42 wib dan Kelurahan Paseban menerima aduan pada tanggal 2 Juni 2022 pukul 06.50 wib namun baru dilaksanakan tindak lanjut pada tanggal 04 Juni pukul 13:48. Terhadap hal tersebut, tingkat Kota melalui Bagian KKPP telah menyampaikan kepada Kelurahan Rawasari dan Kelurahan Paseban untuk membuat jadwal piket CRM dalam mengantisipasi aduan pada hari Libur weekend dan hari libur Nasional, hal ini agar tetap bisa melaksanakan ketuntasan aduan pada CRM berdasarkan standar waktu yang telah di ditetapkan.
- Dari kondisi tersebut maka kegiatan pemantauan terhadap akun CRM masing – masing Kelurahan tetap dilakukan karena berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan penyelesaian aduan. Bagian KKPP perlu melakukan rekap data aduan yang masih wait minimal 3x sehari serta menyampaikan baik melalui WA grup maupun secara japri untuk mengantisipasi Kelurahan yang kurang memantau WA Grup terkait CRM
- Selain itu, utamanya Para Lurah agar mengatur petugas untuk memonitor akun CRMnya masing masing paling tidak setiap 5 jam sehari serta mengatur jadwal petugas pemantauan untuk mengantisipasi pengaduan yang masuk pada malam hari, dini hari serta di hari libur.
- 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 22 Tahun 2020 yang memuat kriteria ketuntasan dalam menyelesaikan laporan.
- 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.