

BAHAN RAPAT

Rapat Evaluasi Tahunan Penanganan Pengaduan Masyarakat
melalui Aplikasi CRM periode Februari s.d Juni 2024
Rabu, 10 Juli 2024

Dasar Hukum

Pergub Nomor 39 Tahun 2019 dan Ingub Nomor 6 Tahun 2024 dan SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022.

- a. Periode Februari s.d Juni 2024 jumlah pengaduan melalui CRM tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak **4.327** dengan capaian kinerja **99,96 %**, dengan rincian:

1. Februari	: 768 aduan	(capaian kinerja 99,984 %)
2. Maret	: 884 aduan	(capaian kinerja 99,95 %)
3. April	: 749 aduan	(capaian kinerja 99,986 %)
4. Mei	: 1.002 aduan	(capaian kinerja 99,985 %)
5. Juni	: 924 aduan	(capaian kinerja 99,926%)
TOTAL	: 4.327 aduan	(rata-rata capaian kinerja 99,96 %)

- b. Berdasarkan rekap data ketepatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat untuk Periode Februari s.d Juni 2024, dari **4.327** aduan, terdapat **2.222 (51,40 %)** aduan yang direspon kurang dari 6 jam (<6 jam) dan **2.105 (48,60 %)** aduan yang direspon lebih dari 6 jam (>6 jam)

REKAP RESPONTIME PENGADUAN WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR PERIODE FEBRUARI S.D JUNI 2024

No	Bulan	Jumlah Laporan yang Resptime < 6 jam	Jumlah Laporan yang Resptime > 6 jam	Persentase Resptime < 6 jam	Persentase Resptime > 6 jam	Total Laporan
1	Februari	405	363	52,73 %	47,27 %	768
2	Maret	452	432	51,13 %	48,87 %	884
3	April	385	364	51,40 %	48,60 %	749
4	Mei	511	491	51 %	49 %	1.002
5	Juni	469	455	50,76 %	49,24 %	924
	Jumlah Total	2.222	2.105	51,40 %	48,60 %	4.327

c. Berdasarkan rekap data 5 (Lima) UKPD dengan jumlah pengaduan tertinggi setiap bulan pada periode Februari s.d Juni 2024 sebagai berikut:

No	Feb	Jum	Maret	Jum	April	Jum	Mei	Jum	Juni	Jum
1	Cawang	99	Cawang	112	Klender	78	Cawang	102	Cawang	100
2	Klender	61	Klender	90	Pondok Kelapa	52	Gedong	41	Pulogebug	36
3	Duren Sawit	30	Cipinang Cempedak	44	Cawang	51	Malaka Jaya	40	Rawamangun	35
4	Rawamangun	29	Duren Sawit	39	Duren Sawit	30	Cipinang Cempedak	39	Palmeriam	34
5	Malaka Sari	29	Cipinang Muara	27	Rawamangun	23	Utan Kayu Utara	38	Gedong	32

d. Berdasarkan rekap data kategori atau permasalahan aduan tertinggi tiap bulan selama Periode Februari s.d Juni 2024 diperoleh 5 (lima) kategori tertinggi sebagai berikut:

No	Feb	Total	Maret	Total	April	Total	Mei	Total	Juni	Total
1	Parkir Liar	227	Sampah	285	Sampah	287	Parkir Liar	302	Parkir Liar	272
2	Sampah	194	Parkir Liar	255	Parkir Liar	133	Sampah	283	Sampah	246
3	Gangguan dan Kebisingan	82	Gangguan dan Kebisingan	85	Gangguan dan Kebisingan	64	Gangguan dan Kebisingan	64	Gangguan dan Kebisingan	78
4	Jalan	42	Jalan	59	Penanganan Banjir	38	Jalan	56	Jalan	72
5	Saluran Air, Kali/Sungai	33	Saluran Air, Kali/Sungai	32	Jalan	36	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda (sekolah, kantor)	52	Saluran Air, Kali/Sungai	45

Beberapa evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM Triwulan II (Periode Februari s.d Juni 2024) sebagai berikut :

1. Capaian kinerja rata-rata 99,96 % dikarenakan ada banyak Kelurahan yang waktu penyelesaian pengaduan diatas target waktu penyelesaian 100% sesuai SK Sekda No. 99 Tahun 2022. Diminta kepada Kepala UKPD dan admin CRM masing-masing untuk lebih fokus dalam penanganan pengaduan.
2. Laporan pengaduan warga di Posko Pengaduan Kelurahan dan Kecamatan untuk diterima oleh petugas dan diinput kedalam aplikasi CRM sesuai dengan akun masing-masing. Jangan sampai warga merasa ditolak ketika menyampaikan aduan. Optimalkan kanal pengaduan online seperti JAKI, twitter, FB, SMS/WA.
3. Laporan yang bukan kewenangan Kelurahan harus dikoordinasi dan hasilnya bahwa kategori tercepat dan terlama menunjukkan Kelurahan yang berulang kali masuk kategori.
 - a. Kategori Koordinasi Tercepat
 - Pondok Bambu (5x)
 - Batu Ampar (5x)
 - b. Kategori Koordinasi Terlama
 - Kayu Manis(5x)
 - Kramatjati (4x)
4. Sementara itu tindaklanjut pengaduan berdasarkan rata-rata waktu penyelesaiannya juga menunjukkan Kelurahan yang berulang kali masuk kategori tercepat dan terlama.
 - a. Kategori Penyelesaian Tercepat
 - ✓ Jatinegara Kaum (2x)
 - ✓ Pekayon (2x)
 - ✓ Utan Kayu Selatan (2x)
 - ✓ Pondok Bambu (2x)
 - ✓ Pinang Ranti (2x)
 - b. Kategori Penyelesaian Terlama
 - ✓ Kayu Manis (4x)
 - ✓ Jatinegara (3x)
 - ✓ Cipinang Besar Utara (3x)
 - ✓ Kebon Manggis (2x)
 - ✓ Kelapa Dua Wetan (2x)
4. Kecamatan untuk dapat melakukan monitoring dan evaluasi CRM di Kelurahan masing-masing. Untuk Kecamatan Matraman perlu pembinaan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat terutama di Kelurahan Kayu Manis, Kebon Manggis dan Palmeriam.

e. Rekapitulasi UKPD yang masuk dalam 5 (lima) tercepat dan terlama koordinasi dan penyelesaian periode Februari s.d Juni 2024 yaitu :

5 (lima) UKPD dengan **Rata-rata Waktu Koordinasi Tercepat** periode Februari s.d Juni 2024 adalah :

No	Februari			Maret			April			Mei			Juni		
	UKPD	Jumlah	Waktu (Menit)	UKPD	Jumlah	Waktu (Menit)	UKPD	Jumlah	Waktu (Menit)	UKPD	Jumlah	Waktu (Menit)	UKPD	Jumlah	Waktu (Menit)
1	Munjul	9	3,44	Batu Ampar	23	3,22	Batu Ampar	14	5,64	Batu Ampar	29	4,24	Lubang Buaya	27	12,78
2	Rawa Bunga	34	12,68	Rawama- ngun	66	18,97	Pisangan Baru	20	15,45	Kebon Pala	21	17,71	Batu Ampar	32	14,19
3	Batu Ampar	36	17,78	Pondok Bambu	104	20,09	Kebon Pala	21	15,48	Setu	17	18,18	Utan Kayu	13	20,31
4	Baru	35	21,43	Kebon Pala	21	23,81	Pondok Bambu	78	19,19	Pondok Bambu	113	20,93	Pondok Bambu	102	21,69
5	Pondok Bambu	123	30,15	Pekayon	17	26,24	Rawama ngun	76	19,67	Pekayon	36	23,53	Ceger	29	23,90

5 (lima) UKPD dengan **Rata-rata Waktu Koordinasi Terlama** periode Februari s.d Juni 2024 adalah :

No	Februari			Maret			April			Mei			Juni		
	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)
1	Kayu Manis	6	10,61	Kayu Manis	6	12,14	Kayu Manis	9	12,96	Kayu Manis	20	9,10	Kayu Manis	31	12,98
2	Kota Adm. Jakarta Timur	1	9,26	Cibubur	28	5,90	Pinang Ranti	15	8,99	Kelapa Dua Wetan	19	8,12	Munjul	13	9,46
3	Kramat Jati	35	6,59	Rawa Terate	12	5,51	Gedong	29	5,50	Halim PK	7	4,94	Cijantung	16	9,03
4	Cijantung	22	5,95	Cipinang	33	4,03	Makasar	21	5,11	Kramat Jati	15	4,20	Kelapa Dua Wetan	23	4,80
5	Cipinang	35	5,52	Kramat Jati	22	3,85	Kramat Jati	14	4,48	Kebon Manggis	32	3,97	Pondok Kopi	84	3,88

5 (lima) UKPD dengan Rata-rata **Waktu Penyelesaian Tercepat** periode Februari s.d Juni 2024 adalah :

No	Februari			Maret			April			Mei			Juni		
	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)
1	Lubang Buaya	7	2,28	Bidara Cina	13	2,38	Setu	2	0,00	Halim PK	1	0,00	Jatinegara Kaum	4	0,25
2	Cipinang Cempedak	18	2,33	Rambutan	27	2,41	Utan Kayu Selatan	3	0,00	Pondok Bambu	18	0,17	Pekayon	4	0,25
3	Utan Kayu Selatan	9	2,44	Kramat Jati	7	2,43	Pekayon	5	0,20	Pinang Ranti	7	0,29	Pondok Bambu	19	0,32
4	Munjul	2	2,50	Kalisari	12	2,58	Pinang Ranti	6	0,33	Jatinegara Kaum	3	0,33	Ceger	4	0,50
5	Cakung Timur	21	2,76	Kebon Pala	12	2,92	Cijantung	6	0,50	Ujung Menteng	5	0,40	Bale Kambang	8	0,63

5 (lima) UKPD dengan Rata-rata **Waktu Penyelesaian Terlama** periode Februari s.d Juni 2024 adalah :

No	Februari			Maret			April			Mei			Juni		
	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)	UKPD	Jumlah	Waktu (Jam)
1	Kramat Jati	1	21,00	Kebon Manggis	2	48,00	Cipinang Besar Utara	10	16,00	Kayu Manis	5	24,40	Kebon Manggis	8	58,25
2	Pulo Gebang	16	17,31	Kayu Manis	6	20,67	Rawa Bunga	12	13,25	Kelapa Dua Wetan	19	15,37	Kayu Manis	4	35,25
3	Rawa Terate	4	16,75	Jatinegara	12	14,33	Kayu Manis	3	10,33	Cipinang Besar Utara	12	12,92	Palmeriam	34	17,38
4	Jatinegara	11	16,27	Cipinang Besar Utara	8	11,75	Rawa Terate	6	9,66	Malaka Jaya	40	11,38	Cijantung	11	14,27
5	Kelapa Dua Wetan	17	13,76	Pisangan Baru	5	10,60	Cipinang Muara	12	9,25	Baru	1	10,00	Jatinegara	20	13,70

REKAP UKPD DENGAN CAPAIAN KINERJA TIDAK MENCAPAI 100%
WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PERIODE FEBRUARI S.D JUNI 2024

Bulan/ Tahun	No Laporan	Nama SKPD	Kategori	Rincian Masalah	Tgl Masuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
Februari	JK2402130302	Cipinang Besar Utara	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	15 Feb 2024 09:24	18 Feb 2024 11:30	48	56	80
	JK2402150001	Cipinang Besar Utara	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, senam,dll.)	15 Feb 2024 08:17	17 Feb 2024 22:29	36	39	80
	LP240217YO9X	Kelapa Dua Wetan	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: sampah lingkungan	17 Feb 2024 21:03	29 Feb 2024 08:00	72	89	80
	JK2402230573	Jatinegara	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: Orang Nongkrong	24 Feb 2024 15:44	27 Feb 2024 20:09	72	76	80
Maret	JK2403070065	Kebon Manggis	Gangguan dan Kebisingan	Lain-lain: bakar sampah di lingkungan	7 Mar 2024 07:27	4 Apr 2024 16:32	48	56	80
	JK2403220320	Kayu Manis	Sampah	Sampah di saluran/got	22 Mar 2024 15:02	24 Mar 2024 10:51	36	39	80
	JK2403220321	Kayu Manis	Sampah	Sampah di saluran/got	22 Mar 2024 15:03	24 Mar 2024 10:55	72	89	80
	TW240323IQU9	Jatinegara	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan suara dari speaker/TOA rumah ibadah	24 Mar 2024 05:06	26 Mar 2024 15:30	72	76	80

April	WA24040702J2	Rawa Bunga	Gangguan dan Kebisingan	Keluhan terkait gangguan dan kebisingan penghuni kost-kostan	9 Apr 2024 10:02	23 Apr 2024 04:54	72	92	60
	JK2404180541	Cipinang Besar Utara	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, senam,dll.)	18 Apr 2024 22:13	22 Apr 2024 10:04	36	80	60
Mei	JK2405230282	Kayu Manis	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, senam,dll.)	23 May 2024 16:58	25 May 2024 16:16	36	47	80
Juni	JK2405180315	Malaka Jaya	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	18 May 2024 15:58	9 Jun 2024 20:28	48	54	80
	JK2406060028	Jatinegara	Parkir Liar	Parkir Liar Kendaraan Bermotor pada Ruang Jalan Umum	6 Jun 2024 06:03	10 Jun 2024 07:46	72	97	80
	JK2406060308	Jatinegara	Parkir Liar	Lain-lain: Parkir Liar	6 Jun 2024 14:37	10 Jun 2024 08:00	72	89	80
	JK2406060599	Palmeriam	Gangguan dan Kebisingan	Keluhan keberadaan hewan peliharaan yang mengganggu (anjing, unggas dan hama tanaman)	6 Jun 2024 22:13	10 Jun 2024 08:41	72	82	80
	JK2406150255	Pondok Kelapa	Reklame/Spanduk	Lain-lain: spanduk	15 Jun 2024 15:51	25 Jun 2024 10:13	72	75	80
	JK2405260255	Kebon Manggis	Parkir Liar	Parkir liar di lingkunganpemukiman/cluster/perumahan	26 May 2024 15:02	17 Jun 2024 16:17	48	81	60

	JK2406130577	Kebon Manggis	Gangguan dan Kebisingan	Area public dijadikan tempat nongkrong	14 Jun 2024 07:59	24 Jun 2024 15:26	48	88	60
	JK2406140019	Kebon Manggis	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	14 Jun 2024 13:18	1 Jul 2024 11:14	48	78	60
	JK2406140020	Kebon Manggis	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	14 Jun 2024 13:19	1 Jul 2024 11:15	48	78	60
	JK2406140022	Kebon Manggis	Parkir Liar	Parkir liar di lingkungan pemukiman/cluster/perumahan	14 Jun 2024 13:18	1 Jul 2024 11:16	48	78	60