



## **DASAR HUKUM**

Terkait Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

**01**

## **ORGANISASI PENGELOLA ADUAN WARGA**

Fungsi terkait Pengelolaan Aduan

**02**

# **AGENDA**

**03**

## **CRM**

Cepat Respon Masyarakat (14 Kanal Pengaduan dan 1 Aplikasi CRM)  
Petugas OPD

**04**

## **DAMPAK CRM**

KPI sesuai dengan Prinsip  
Prinsip Tata Kelola  
Pemerintahan yang Baik

**CRM**

# Dasar Hukum

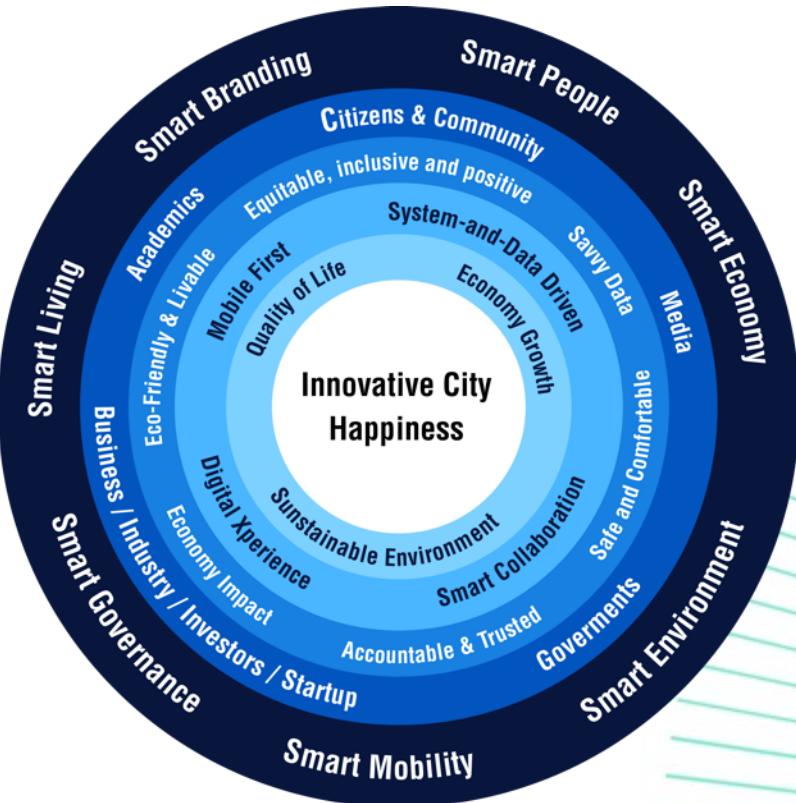
1. UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. UU No. 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. UU No. 23/2014 Tentang Pemerintah Daerah.

1. Peraturan Presiden No. 76/2013 Tentang Pengaduan Publik.

1. Peraturan Daerah No. 1/2018 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).

1. Seruan SEKDA No. 2/2018 Tentang Kanal Resmi Pengaduan Masyarakat;
2. Keputusan SEKDA No. 22/2020 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM.

1. Pergub No. 128/2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM;
2. Kepgub No. 1042/2018 Tentang Daftar Kegiatan Strategis Daerah (KSD);
3. Pergub No.39/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM;
4. Pergub No. 126/2019 Tentang Perubahan Ketujuh Atas Pergub No. 409 Tahun 2016 Tentang Tunjangan Kinerja Daerah (TKD);
5. Pergub No. 144/2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik.



# Organisasi Pengelola Aduan



## Tugas

Menyelenggarakan **pengembangan ekosistem** bagi terselenggaranya **Provinsi dan kota cerdas** di wilayah Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

## Fungsi terkait Pengelolaan Aduan

- Pelaksanaan fasilitasi **penyampaian aspirasi/opini publik** terhadap Pemerintah Daerah tentang informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta informasi lainnya;
- Pengumpulan, **pengolahan**, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat; dan
- Pelaksanaan **pemantauan dan evaluasi** aspirasi/opini publik.

|              |                    |
|--------------|--------------------|
| 2 Aims       | 3 Value Objectives |
| 4 Principles | 5 Co-creators      |
| 6 Outcomes   | 7 Indicators       |

Unit Pengelola Jakarta Smart City merupakan Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD)



## Identifikasi Masalah

Kepuasan & Kepercayaan  
Masyarakat Menurun

Tidak Ada Waktu Baku  
(Jelas)

Lempar Melempar  
Tanggungjawab

Sistem Bersifat Parsial

Tata Kelola Buruk

## Kerangka dan Metodologi Penyelesaian Masalah

PEMERINTAH  
PUSAT

PEMERINTAH  
DAERAH

INDUSTRI/START  
UP



**CITIZEN RELATION MANAGEMENT**  
atau **CEPAT RESPON MASYARAKAT**



Rincian

Riwayat Laporan

13 April 2020 | 14:21

selesai oleh KELURAHAN KEBON JERUK

Sudah diimbau dan diberi teguran lisan oleh 3 pilar kelurahan kebon jeruk dihadiri : - LMK RW 07 - KETUA RT - PENGELOLA PEMANGANING TELAGA MAS Terima kasih

13 April 2020 | 13:36

proses oleh KELURAHAN KEBON JERUK

segera ditindak lanjuti terima kasih

13 April 2020 | 13:25

menunggu di KELURAHAN KEBON JERUK

**Status laporan**

- Menunggu
- Proses
- Disposition
- Koordinasi
- Selesai

Thumbnail images of various reports and interactions.

**Tata cara melapor melalui Cepat Respon Masyarakat**



Saat ini terdapat 14 kanal pengaduan resmi yang telah terintegrasi dengan Cepat Respon Masyarakat

01 Pilih salah satu dari 14 Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta yang ingin kamu gunakan

02 Menjelaskan pokok masalah dengan lengkap dan kronologis

03 Menyebutkan waktu dan tempat kejadian laporan

04 Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar

05 Melampirkan dokumen pendukung jika tersedia, seperti foto

JAKI (Jakarta Kini)

@DKIJakarta

Pemprov DKI Jakarta

dki@jakarta.go.id

Media Sosial Gubernur

SMS 08111272206

jakarta.go.id

QLUE

Kantor Kelurahan

Kantor Kecamatan

Kantor Walikota

Pendopo Balai Kota

Kantor Inspektorat

LAPOR 1708

Laporan kamu akan menjadi penilaian terhadap kinerja pegawai Pemprov DKI Jakarta

# Mengenal CRM (Cepat Respon Masyarakat)

Lacak pengaduan warga: [pengaduanwarga.jakarta.go.id](http://pengaduanwarga.jakarta.go.id)



Cepat Respon Masyarakat merupakan sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah.

## 01 Smart Governance

Salah satu dari indikator Smart City adalah kota menyediakan sebuah platform pengaduan berbasis online. Sehingga dapat mempermudah warga dalam menyampaikan permasalahan di kota tersebut.

## 01 Kanal Pengaduan

## 02 CRM Petugas

## 02 Open Governance

Sebagai wujud dari **Open Governance**, Jakarta telah menerapkan transparansi melalui pemantauan secara *real-time* seluruh laporan di Cepat Respon Masyarakat.



# Cepat Respon Masyarakat\*

*Aplikasi Citizen Relation Management merupakan sistem terintegrasi untuk SKPD/UKPD/BUMD agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah.*

- Meningkatkan kualitas pelayanan informasi, kebijakan dan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan transparan;
- Mensinergikan prosedur, sistem, sarana dan kewenangan SKPD/ UKPD dan/atau BUMD dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
- Menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat dan laporan secara bertanggung jawab terhadap kebijakan dan pelayanan publik pemerintah daerah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi;
- Mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan komunikasi dan informasi antara masyarakat dan pemerintah daerah berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- Mengintegrasikan semua pengaduan masyarakat yang masuk ke dalam kanal pengaduan resmi pemerintah daerah ke dalam aplikasi CRM; dan
- Mempermudah koordinasi penanganan pengaduan masyarakat antar SKPD /UKPD dan/atau BUMD.

# Cepat Respon Masyarakat



Aduan masyarakat melalui 14 kanal pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta



## Koordinasi, Disposisi & Penyelesaian



Kelurahan



Dinas / Biro /  
Badan / Wali Kota



Suku Dinas /  
Kecamatan

**INTEGRASI**

**MONITOR**

**INDIKATOR**

**1**

**Kanal Pengaduan  
Resmi Pemprov DKI  
Jakarta**

Pemprov DKI Jakarta

@DKIJakarta

SMS 08111272206

Pendopo Balai Kota

Kantor Kelurahan

JAKI (Jakarta Kini)

QLUE

Media Sosial Gubernur

Kantor Walikota

Kantor Inspektorat

@ dki@jakarta.go.id

Balai Warga Jakarta.go.id

LAPOR 1708

Kantor Kecamatan



## Inklusif

Pemprov DKI Jakarta telah menyediakan berbagai kanal aduan yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat, baik melalui kanal pengaduan tatap muka atau kanal aduan berbasis teknologi.

## Mudah

Untuk mewujudkan kota yang maju dan berkembang, Jakarta terus beradaptasi untuk menghadirkan kanal aduan mudah digunakan berbasis teknologi seperti media sosial atau pun aplikasi.

## Transparan

Seluruh laporan yang telah disampaikan oleh warga dapat dipantau secara *real-time* melalui situs pengaduanwarga.jakarta.go.id .



# 289

# Kategori

# Masalah

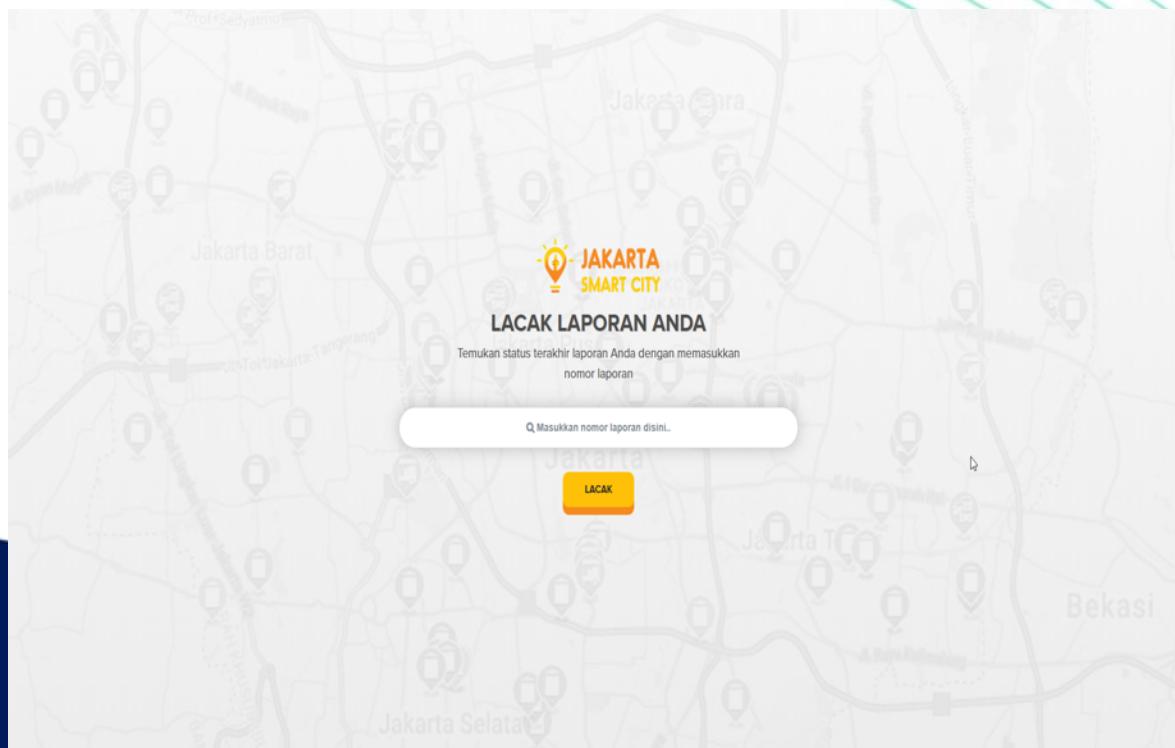




# Lacak Laporan Kamu

## pengaduanwarga.jakarta.go.id

Merupakan laman web untuk melacak laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui 14 kanal pengaduan.



**Rincian** **Riwayat Laporan**



**Laporan:**

Pemancingan telaga di jalan perjuangan jakarta barat masih terbuka untuk umum. Dan semua pengunjung tidak memakai Masker. Padahal sudah ada aturan bila tempat hiburan tidak boleh buka.

**PEMANCINGAN TELAGA MAS Jl. Perjuangan, RT/RW7, Kb. Jeruk, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11530 0813-1649-0777 Mohon tindakan tegagannya. Maaf saya tidak menyertakan foto, untuk masalah keamanan diri saya.**

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| No. Laporan | : EM0000038362             |
| Pelapor     | : Anonim                   |
| Sumber      | : Email                    |
| Tanggal     | : 13 April 2020            |
| Kategori    | : Pelanggaran Perda/Pergub |

**Keterangan status warna:**

- Menunggu - Laporan belum dikerjakan
- Proses - Laporan sedang dikerjakan
- Disposisi - Laporan sedang didisposisikan ke Petugas
- Koordinasi - Laporan sudah dikordinasikan ke Dinas terkait
- Selesai - Laporan selesai ditindak lanjut

**Rincian** **Riwayat Laporan**



13 April 2020 | 14:21  
● selesai oleh KELURAHAN KEBON JERUK

Sudah diimbau dan diberi teguran lisan oleh 3 pilar kelurahan kebon jeruk dihadiri : - LMK RW 07 - KETUA RT - PENGELOLAH PEMANCINGAN TELAGA MAS Terima kasih



13 April 2020 | 13:36  
● proses oleh KELURAHAN KEBON JERUK  
segera ditindak lanjuti terima kasih

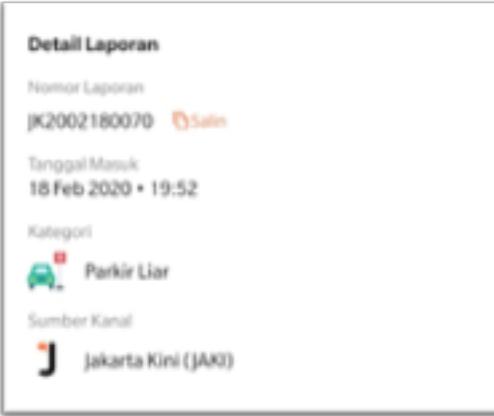
13 April 2020 | 13:25  
● menunggu di KELURAHAN KEBON JERUK

## Status laporan

- Menunggu
- Proses
- Disposisi
- Koordinasi
- Selesai



01



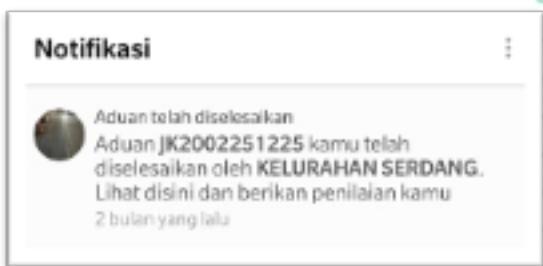
Pada aplikasi JAKI kamu bisa melihat **Detail Laporan** seperti foto laporan, nomor laporan, dan Kategori Laporan

02



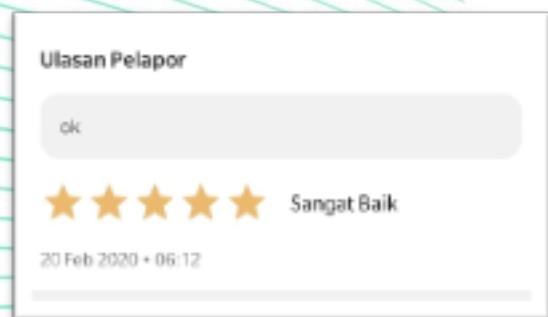
Berbasis **Geo Tagging**, sehingga memudahkan petugas untuk mencari lokasi masalah tersebut

04



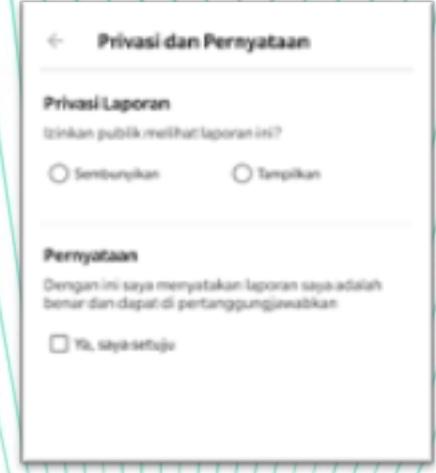
Pengguna akan mendapatkan **notifikasi** pada setiap perubahan status atau pun komentar pada laporan yang disampaikan.

05



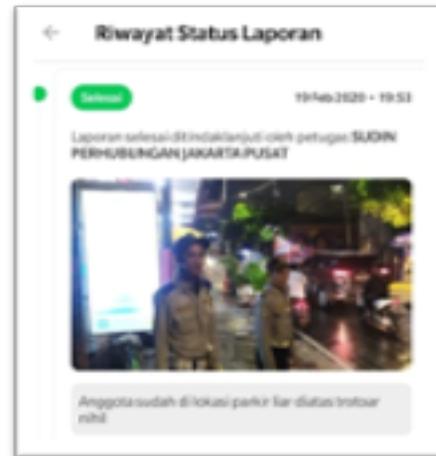
Pelapor dapat memberikan **rating** pada setiap laporan yang telah selesai.

03



Pelapor dapat memilih untuk **menyembunyikan laporan** agar privasi pelapor tetap terjaga.

06

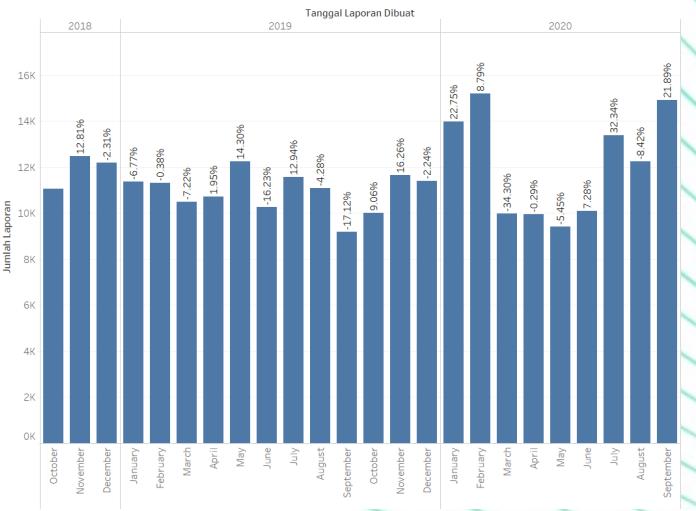


Pengguna dapat memeriksa secara real-time pada **Riwayat Status Laporan**.

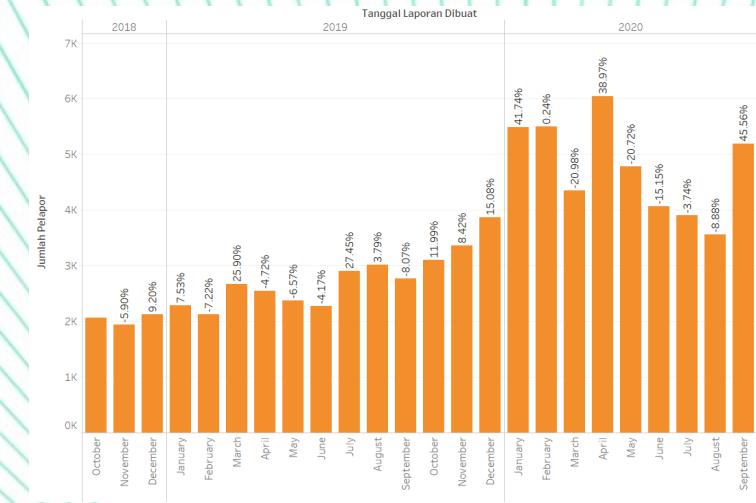
# Dinamika Data CRM 2018-2020



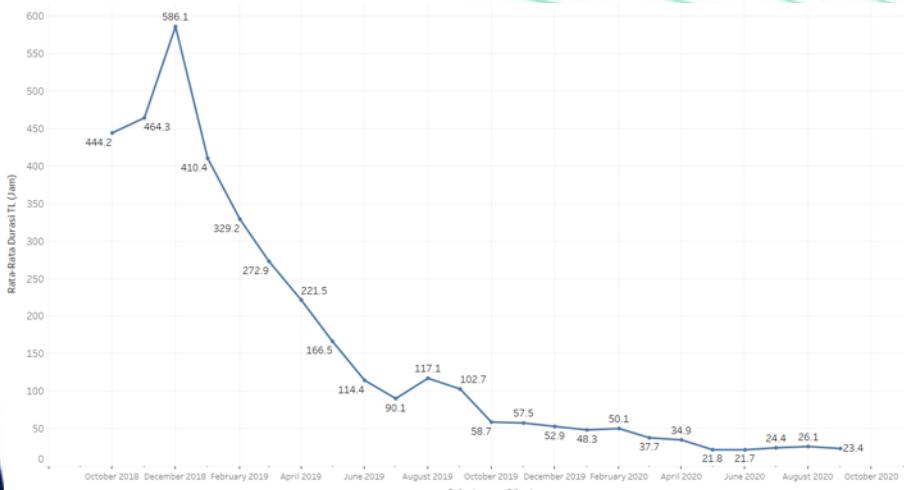
## Dinamika Jumlah Laporan CRM Per Bulan



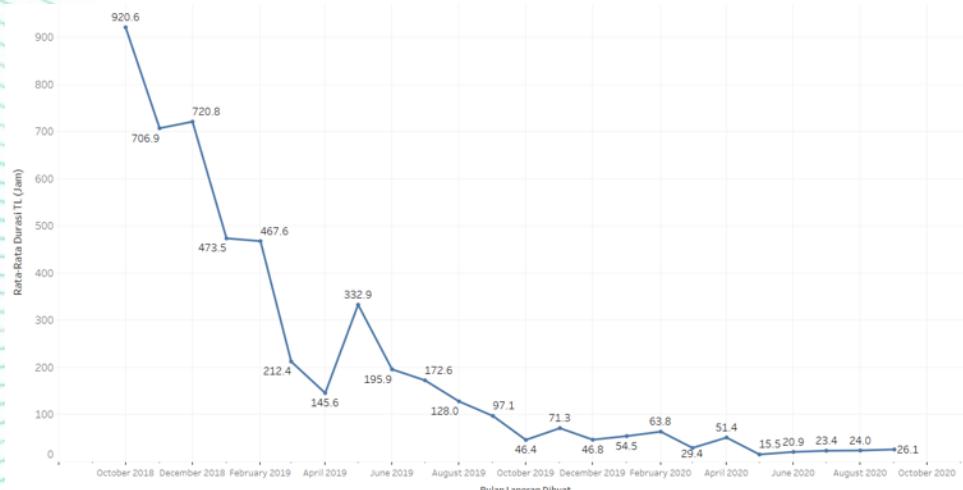
## Dinamika Jumlah Pelapor CRM Per Bulan



## Performa Waktu Penyelesaian/Tindak Lanjut yang Semakin Cepat

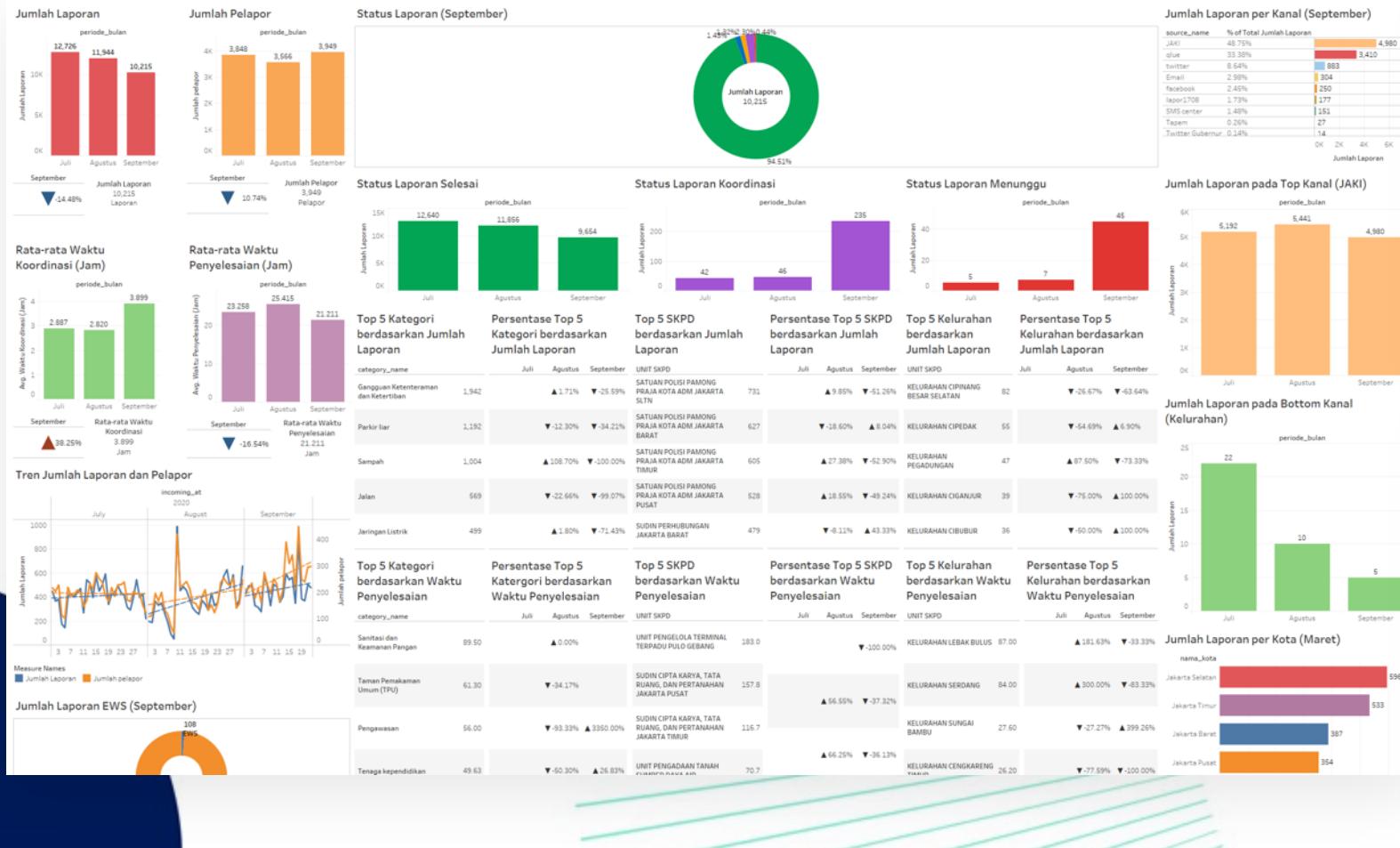


## Performa Waktu TL Laporan dari lapor1708 yang Semakin Cepat

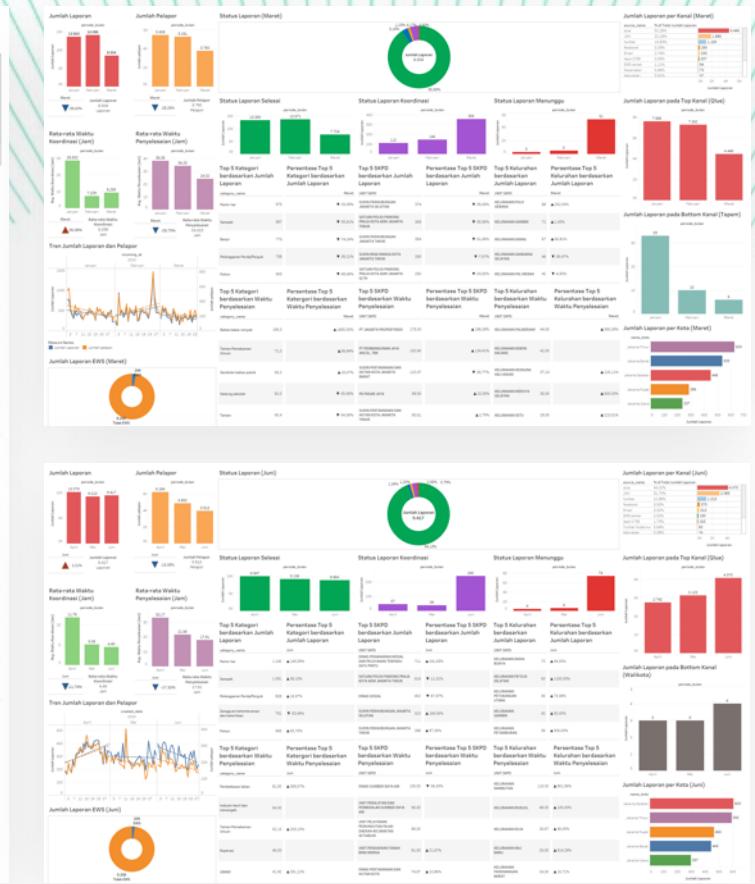


# Townhall CRM TKD 2020

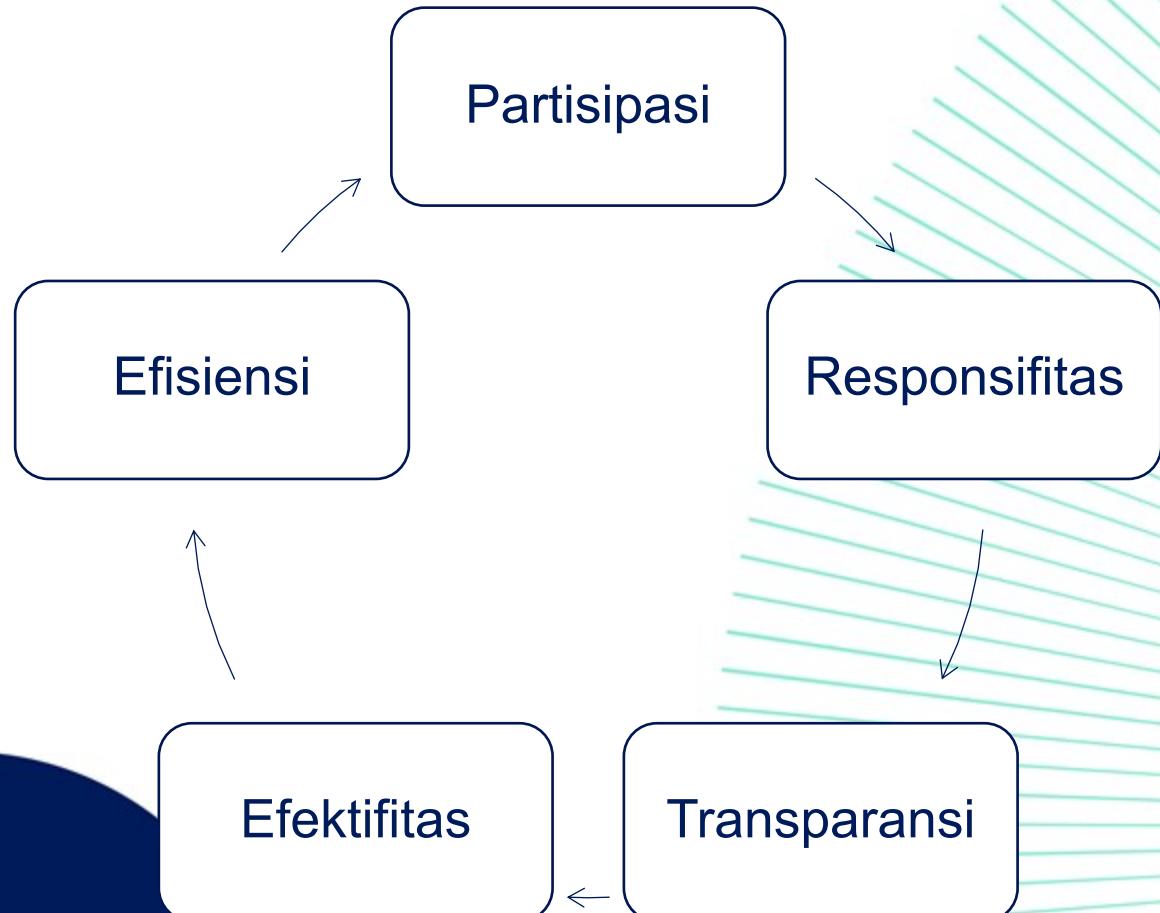
## Juli – September 2020



## Januari – Maret 2020



# KPI sesuai dengan Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik



- **Partisipasi** yaitu sejumlah sekitar **85.000 masyarakat/pelapor** dan sejumlah sekitar **300.000 aduan/laporan** diterima dalam waktu **2 tahun** terakhir melalui Kanal Resmi Pemerintah DKI Jakarta
- **Responsifitas** yaitu **tindak lanjut/penyelesaian** atas aduan/laporan pada Kanal Resmi Pemerintah DKI Jakarta
- **Transparasi** yaitu aduan/laporan dapat dilacak, dimonitor secara **realtime** melalui website [www.pengaduanwarga.jakarta.go.id](http://www.pengaduanwarga.jakarta.go.id)
- **Efektifitas** yaitu **peningkatan waktu tindak lanjut/penyelesaian** aduan/laporan dalam waktu 2 tahun terakhir rerata di bawah 7 hari. **Pada tahun 2020 menurun drastis di rata-rata 2 hari**
- **Efisiensi** yaitu tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagai salah satu indicator **Tunjangan Kinerja Daerah**