



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN MATRAMAN
KELURAHAN UTAN KAYU UTARA
Jl. Kemuning No. 42 Telp. 8505154 / Fax. 8516162
Website : <https://timur.jakarta.go.id/kelurahan/utan-kayu-utara>
Email : uku.kelurahan@gmail.com
J A K A R T A

KodePos : 13120

**LAPORAN REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
KELURAHAN UTAN KAYU UTARA TAHUN 2025
Nomor : 1046/PU.04.00**

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan terhadap pelayanan maupun kondisi lingkungan, Kelurahan Utan Kayu Utara melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Citizen Relationship Management (CRM).

Pengelolaan pengaduan melalui CRM merupakan bagian dari upaya Kelurahan Utan Kayu Utara dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada penyelesaian permasalahan masyarakat. Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan monitoring serta evaluasi terhadap pengaduan yang diterima.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Memberikan gambaran mengenai jumlah dan status pengaduan masyarakat yang diterima melalui CRM.
2. Mengetahui jenis permasalahan yang disampaikan masyarakat berdasarkan kategori pengaduan.
3. Mengetahui tingkat penyelesaian pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
4. Menjadi bahan monitoring dan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah Kelurahan Utan Kayu Utara.

III. REKAPITULASI ADUAN

Berdasarkan data CRM, tercatat sebanyak 95 laporan pengaduan masyarakat dengan rincian status penanganan sebagai berikut:

No.	Status Penanganan	Jumlah Laporan	Persentase
1	Selesai (Completed)	95	100%
2	Dalam Proses (In Progress)	0	0%
3	Ditolak / Invalid	0	0%
	TOTAL LAPORAN	95	100%

IV. RINCIAN KATEGORI PENGADUAN

No.	Kategori Pengaduan	Jumlah Laporan
1	Parkir Liar	49
2	Sampah Liar	15
3	Bantuan Sosial	1
4	Gangguan Kebisingan	13
5	Jalan	9
6	Saluran Air	1
7	Keluhan Fasilitas Gedung Pemda	1
8	Keluhan Pelayanan	4
9	Taman	1
10	Pencemaran Lingkungan	1
	TOTAL	95

V. ANALISIS REKAPITULASI

Kategori pengaduan yang paling banyak diterima adalah Parkir Liar sebanyak 49 laporan, diikuti Sampah Liar sebanyak 15 laporan dan Gangguan Kebisingan sebanyak 13 laporan. Pengaduan mengenai Jalan tercatat 9 laporan, sedangkan Keluhan Pelayanan sebanyak 4 laporan. Kategori Bantuan Sosial, Saluran Air, Keluhan Fasilitas Gedung Pemda, Taman, dan Pencemaran Lingkungan masing-masing tercatat 1 laporan.

Dari sisi penanganan, seluruh 95 laporan telah berstatus Selesai (Completed) atau 100%. Tidak terdapat laporan yang masih dalam proses maupun laporan yang berstatus ditolak/invalid.

VI. TINDAK LANJUT DAN EVALUASI

1. Melakukan monitoring terhadap setiap pengaduan yang masuk melalui CRM.
2. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah atau unit terkait sesuai jenis permasalahan.
3. Melakukan tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
4. Melakukan pemantauan terhadap permasalahan yang berpotensi muncul kembali.
5. Meningkatkan koordinasi dengan unsur kewilayahan dalam menangani permasalahan lingkungan dan pelayanan masyarakat.

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan rekapitulasi data CRM Kelurahan Utan Kayu Utara, terdapat 95 laporan pengaduan masyarakat dengan berbagai kategori permasalahan. Seluruh laporan tersebut, yaitu 95 laporan atau 100%, telah berstatus Selesai (Completed).

Rekapitulasi ini dapat digunakan sebagai bahan dokumentasi, monitoring, evaluasi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta penanganan permasalahan masyarakat di wilayah Kelurahan Utan Kayu Utara.

Jakarta, 22 September 2025
Lurah Kelurahan Utan Kayu Utara



Yuni Sarofah, S.Pd, M.Tr.A.P
NIP. 198006091099032001