

BAHAN RAPAT

Rapat Evaluasi Bulanan Penanganan Pengaduan Masyarakat
melalui Aplikasi CRM Periode Oktober s.d November 2023
Selasa, 12 Desember 2023

- a. Menindaklanjuti Pergub Nomor 39 Tahun 2019 dan Ingub Nomor 94 Tahun 2019 dan SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022.
- b. Pengaduan masyarakat melalui CRM tingkat Walikota Administrasi Jakarta Timur adalah pengaduan masyarakat yang masuk ke akun Walikota, Camat dan Lurah yang harus direspon dalam bentuk koordinasi dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan masing-masing.
- c. Periode waktu Oktober s.d November 2023 jumlah pengaduan melalui CRM tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur berdasarkan hasil export data per tanggal 9 setiap bulan sebanyak **1.693** pengaduan masyarakat, dengan rincian:
 1. Oktober : 795 aduan (capaian kinerja **99,99%**)
 2. November : 898 aduan (capaian kinerja **99,82 %**)
 - TOTAL : 1.693 aduan (rata-rata capaian kinerja 99,90 %)**
- d. Berdasarkan rekap data ketepatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat untuk periode aduan Bulan Oktober s.d. November 2023, dari **1.693** aduan, terdapat **953 (56,06 %)** aduan yang direspon kurang dari 6 jam (<6 jam) dan **740 (43,94 %)** aduan yang direspon lebih dari 6 jam (>6 jam)

No	Bulan	Jumlah Aduan yang Resptime < 6 jam	Jumlah Aduan yang Resptime > 6 jam	Persentase Resptime < 6 jam	Persentase Resptime > 6 jam	Total Aduan
1	Oktober	416	379	52,33 %	47,67 %	795
2	November	537	361	59,80 %	40,20 %	898
	Total	953	740	56,06%	43,94%	1.693

- e. Berdasarkan rekap data 5 (lima) UKPD/Kelurahan dengan jumlah pengaduan tertinggi pada bulan Oktober s.d November 2023 sebagai berikut:

NO	NAMA SKPD / UKPD	Okt	Nov	TOTAL
1	Klender	47	58	105
2	Cawang	53	48	101
3	Cipinang Cempedak	-	73	73
4	Duren Sawit	-	55	55
5	Rawamangun	46	-	46
6	Gedong	-	38	38
7	Walikota Jakarta Timur	34	-	34
8	Cipinang Muara	32	-	32

- f. Berdasarkan rekap data kategori atau permasalahan aduan tertinggi pada bulan Oktober s.d November 2023 diperoleh 5 (lima) kategori tertinggi sebagai berikut:

NO	KATEGORI ADUAN	Okt	Nov	TOTAL ADUAN
1	Sampah	228	261	489
2	Parkir liar	188	232	420
3	Jalan	61	62	123
4	Gangguan dan Kebisingan	57	58	115
5	Saluran Air, Kali/Sungai	55	53	108

- g. Hasil analisa capaian kinerja dalam penanganan pengaduan melalui CRM Kota Administrasi Jakarta Timur bulan Oktober s.d November 2023 bahwa capaian kinerja tidak mencapai 100% yang disebabkan oleh UKPD/Kelurahan dalam menindaklanjuti pengaduan melewati waktu maksimal tindak lanjut sesuai SK Sekda No. 99 Tahun 2022.

Bulan/ Tahun	No Laporan	Nama SKPD	Kategori	RincianMasalah	TglMasuk	Tgl TL	Max Waktu TL	Waktu TL	Nilai TL
Okt 2023	JK2310140511	Kayu Putih	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan suara dari speaker/TOA rumah ibadah	14 Okt 2023 21:35	16 Okt 2023 16:11	36	42	80
Nov 2023	EM231104AC4C	Kota Administrasi Jakarta Timur	Gangguan dan Kebisingan	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, senam,dll.)	5 Nov 2023 16:52	7 Nov 2023 11:47	36	42	80

- h. Rekapitulasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi CRM yang ditolak sebanyak 2 (dua) kali Bulan Oktober s.d November 2023 Kota Adm. Jakarta Timur.

Bulan/ Tahun	Kelurahan	No Laporan	Kanal Laporan	Kategori	Status Laporan	Total TL yang ditolak
			NIHIL			

i. 10 (Sepuluh) Kelurahan dengan Rata-rata Waktu **KOORDINASI DAN PENYELESAIAN TERCEPAT/TERLAMA** Periode Oktober s.d November 2023 adalah :

KOORDINASI TERCEPAT

No	OKTOBER			AGUSTUS		
	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Mnt)	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Mnt)
1	Batu Ampar**	28	8,00	Batu Ampar**	27	4,85
2	Cipinang Melayu	32	11,56	Rawa Terate	12	22,25
3	Malaka Jaya	15	19,53	Baru**	22	24,73
4	Baru**	7	22,29	Tengah	18	25,50
5	Utan Kayu Utara**	28	22,96	Kayu Putih	62	25,56
6	Pisangan Baru	14	24,93	Penggilingan	50	30,60
7	Pondok Bambu	119	26,13	Ciracas	56	33,32
8	Cipinang Besar Selatan	47	30,40	Kebon Pala	33	35,91
9	Jati	56	32,13	Utan Kayu Utara**	24	36,33
10	Cilangkap	31	33,68	Dukuh	15	36,93

KOORDINASI TERLAMBA

No	OKTOBER			NOVEMBER		
	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Jam)	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Jam)
1	Munjul	3	9,389	Pinang Ranti**	22	7,133
2	Pondok Ranggon**	11	7,276	Kayu Manis**	6	4,325
3	Pinang Ranti**	19	5,910	Pondok Ranggon**	26	4,240
4	Rawa Terate	13	5,440	Utan Kayu Selatan	17	4,092
5	Kayu Manis**	12	5,388	Pulogadung**	43	3,960
6	Kramat Jati	39	4,692	Cakung Timur**	35	3,440
7	Lubang Buaya**	17	4,210	Pisangan Baru	8	3,356
8	Pulogadung**	45	4,155	Halim Perdana Kusuma	11	3,191
9	Cakung Timur**	37	3,753	Pondok Kopi**	49	3,177
10	Pondok Kopi**	37	3,535	Lubang Buaya**	29	2,886

PENYELESAIAN TERCEPAT

No	OKTOBER			NOVEMBER		
	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Mnt)	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Mnt)
1	Cipayung**	1	6,0	Kayu Manis	1	44,00
2	Rawa Terate	3	44,0	Cipayung**	6	45,00
3	Ceger**	2	63,0	Kebon Manggis	1	100,0
4	Kampung Melayu	6	75,5	Pondok Ranggon**	5	108,4
5	Pekayon	2	101,5	Halim PK	2	113,5
6	Utan Kayu Utara	10	115,0	Jati	2	115,0
7	Dukuh	6	137,7	Tengah	12	118,1
8	Malaka Sari	13	146,5	Ceger**	8	133,6
9	Cibubur	11	156,5	Lubang Buaya	4	159,8
10	Pondok Ranggon**	2	172,0	Pisangan Baru	7	178,4

PENYELESAIAN TERLAMA

No	OKTOBER			NOVEMBER		
	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Jam)	UKPD	Jlh Lap	Waktu (Jam)
1	Halim PK	1	28,00	Palmeriam	9	14,77
2	Cipinang Melayu**	1	16,00	Malaka Sari	10	11,40
3	Batu Ampar	9	12,78	Dukuh	2	10,50
4	Kayu Manis	2	11,50	Cijantung	4	10,25
5	Pondok Kelapa	12	10,58	Pulogadung**	20	9,75
6	Kebon Manggis	3	9,33	Cipinang Melayu**	5	9,00
7	Pisangan Timur**	6	8,00	Pisangan Timur**	3	8,00
8	Pinang Ranti	5	7,80	Pulogebang	26	7,30
9	Pulogadung**	7	7,29	Balimester	3	6,33
10	Cakung Timur	12	6,50	Utan Kayu Selatan	21	6,23

- j. Beberapa evaluasi terhadap penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM Periode Oktober s.d November 2023) sebagai berikut :
1. Capaian kinerja 99,90 % dikarenakan ada 2 (dua) Kelurahan yaitu Kayu Putih dan Walikota JT (lokasi laporan di Kelurahan Rawa Bunga) 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. Tindaklanjut pengaduan yang ditolak sebanyak 2X oleh Biro Pem untuk SKPD Walikota Jakarta Timur periode Oktober dan November 2023 tidak ada/nihil.
 3. Laporan yang bukan kewenangan Kelurahan harus dikoordinasi dan hasilnya bahwa kategori tercepat dan terlama menunjukkan Kelurahan yang berulang masuk kategori.
 - a. Kategori Koordinasi Tercepat
 - Batu Ampar (2x)
 - Baru (2x)
 - Utan Kayu Utara (2x)
 - b. Kategori Koordinasi Terlama
 - Lubang Buaya (2x)
 - Pinang Ranti (2x)
 - Pondok Ranggong (2x)
 - Kayu Manis (2x)
 - Pulogadung (2x)
 - Cakung Timur (2x)
 - Pondok Kopi (2x)
 4. Sementara itu tindaklanjut pengaduan berdasarkan rata-rata waktu penyelesaiannya juga menunjukkan Kelurahan yang berulang masuk kategori tercepat dan terlama.
 - a. Kategori Penyelesaian Tercepat
 - ✓ Cipayung (2x)
 - ✓ Pondok Ranggong (2x)
 - ✓ Ceger (2x)
 - b. Kategori Penyelesaian Terlama
 - ✓ Cipinang Melayu (2x)
 - ✓ Pisangan Timur (2x)
 - ✓ Pulogadung (2x)
 5. Respon time dari setiap UKPD supaya lebih cepat dibawah 6 jam.
 6. Deskripsi tindak lanjut laporan diharapkan dapat menjawab isi pengaduan karena kalau foto tindak lanjut saja belum tentu menjawab aduan.
 7. Admin CRM Kecamatan mohon untuk lebih aktif membuka aplikasi dan monitoring CRM Kelurahan di wilayah masing-masing.

