



**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

**KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 22 TAHUN 2020

TENTANG

**PEDOMAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT**

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 128 tahun 2017 telah diatur mengenai penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi citizen relation management;
- b. bahwa dalam rangka efektivitas dan keseragaman dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan pedoman atau standar teknis pelaksanaannya bagi para Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management;

Mengingat: Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 72071) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 72013);

MEMUTUSKAN:


Menetapkan : **KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH TENTANG PEDOMAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT.**

KESATU : Menetapkan Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management dengan alur dan mekanisme, standar operasional prosedur, rincian pembagian tugas dan rincian kriteria ketuntasan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.

- KEDUA : Pengaduan masyarakat yang berasal dari Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah wajib ditindaklanjuti melalui Aplikasi Citizen Relation Management.
- KETIGA : Terhadap pengaduan masyarakat yang tidak tercantum pada Lampiran sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU ditetapkan sebagai pengaduan dengan katagori lain-lain yang mempunyai bobot 2 (dua) dan waktu penyelesaian maksimal 3 x 24 Jam.
- KEEMPAT : Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Keputusan Sekretaris Daerah ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Sekretaris Daerah ini berlaku, maka Surat Edaran Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2019 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Juli 2020

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,



SAEFULLAH
NIP 196402111984031002

Tembusan:

1. Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta
2. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta
3. Para Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta

LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA
NOMOR 22 TAHUN 2020
TANGGAL 20 Juli 2020
TENTANG PEDOMAN TINDAK LANJUT
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION
MANAGEMENT

A. ALUR TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT

1. Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah

a. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki Sistem Cepat Respon Masyarakat yang terdiri dari kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah dengan rincian sebagai berikut:

- 1) JAKI (Jakarta Kini);
- 2) Twitter @dkijakarta;
- 3) Facebook Pemprov DKI Jakarta;
- 4) Surat Elektronik/ Email dki@jakarta.go.id;
- 5) Media Sosial Pribadi Gubernur;
- 6) SMS 0811272206;
- 7) Balai Warga www.jakarta.go.id;
- 8) Qlue;
- 9) Pendopo Balaikota;
- 10) Kantor Inspektorat;
- 11) Kantor Walikota;
- 12) Kantor Camat;
- 13) Kantor Lurah; dan
- 14) LAPOR 1708.

b. Pengaduan masyarakat yang masuk dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat diintegrasikan dalam Aplikasi Citizen Relation Management untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Penanggung Jawab Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah

a. Penanggung jawab kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah terbagi atas:

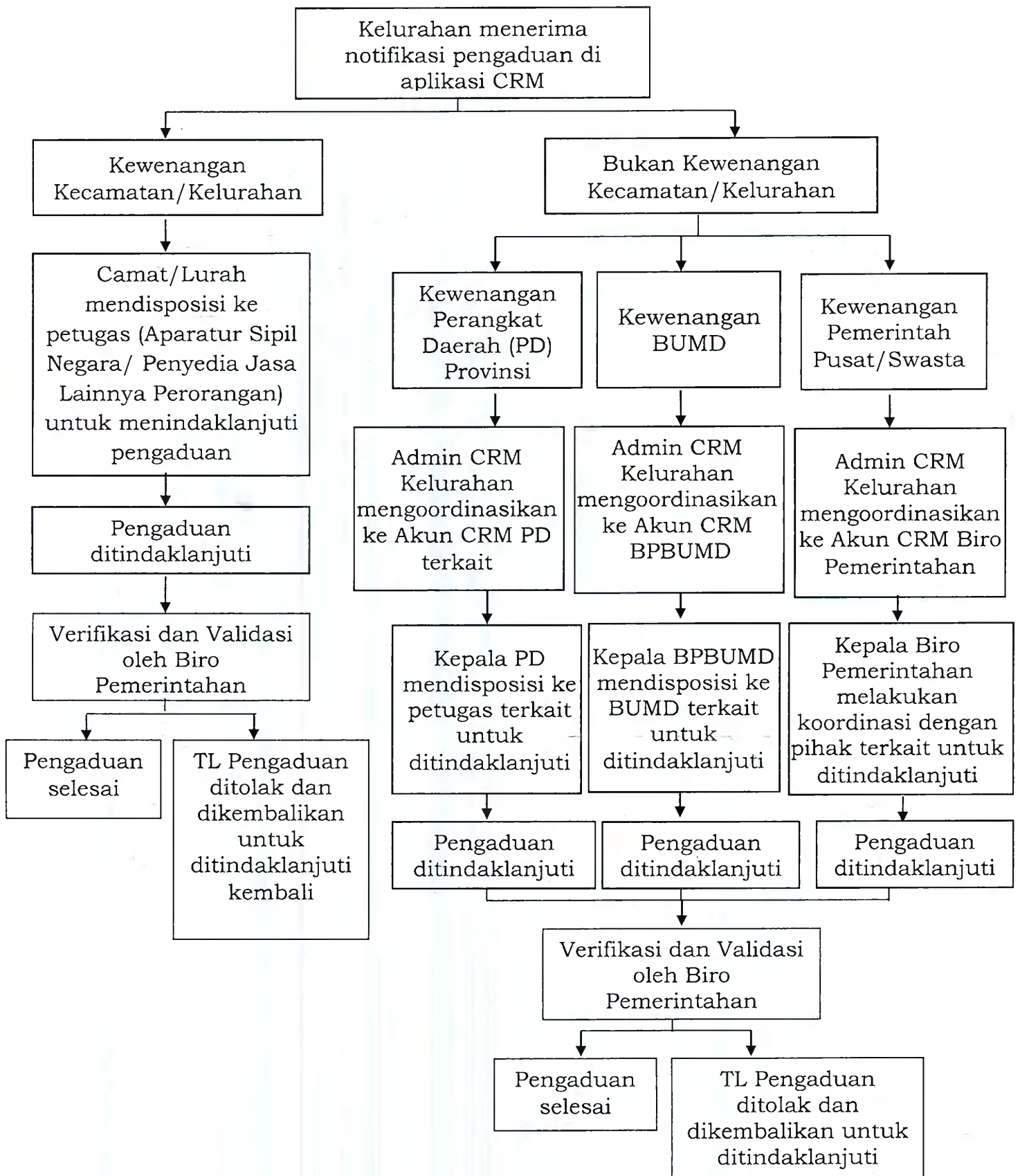
- 1) Penanggung jawab kanal pengaduan JAKI (Jakarta Kini) dan Qlue adalah Lurah;
- 2) Penanggung jawab kanal pengaduan Twitter (@dkijakarta), Facebook (Pemprov DKI Jakarta), Surat Elektronik/ Email dki@jakarta.go.id, Akun Media Sosial Gubernur, SMS (0811272206), Balai Warga (www.jakarta.go.id) dan LAPOR 1708 adalah Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City;
- 3) Penanggung jawab kanal pengaduan Balai Kota adalah Kepala Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta;
- 4) Penanggung jawab kanal pengaduan Inspektorat adalah Inspektur Provinsi DKI Jakarta;
- 5) Penanggung jawab kanal pengaduan di Kantor Walikota adalah Walikota
- 6) Penanggung jawab kanal pengaduan di Kantor Camat adalah Camat; dan
- 7) Penanggung jawab kanal pengaduan di Kantor Lurah adalah Lurah.

b. Penanggung jawab kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah dan Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dapat menugaskan 1 (satu) orang atau lebih administrator sebagai pelaksana.

3. Alur Tindak Lanjut Pengaduan

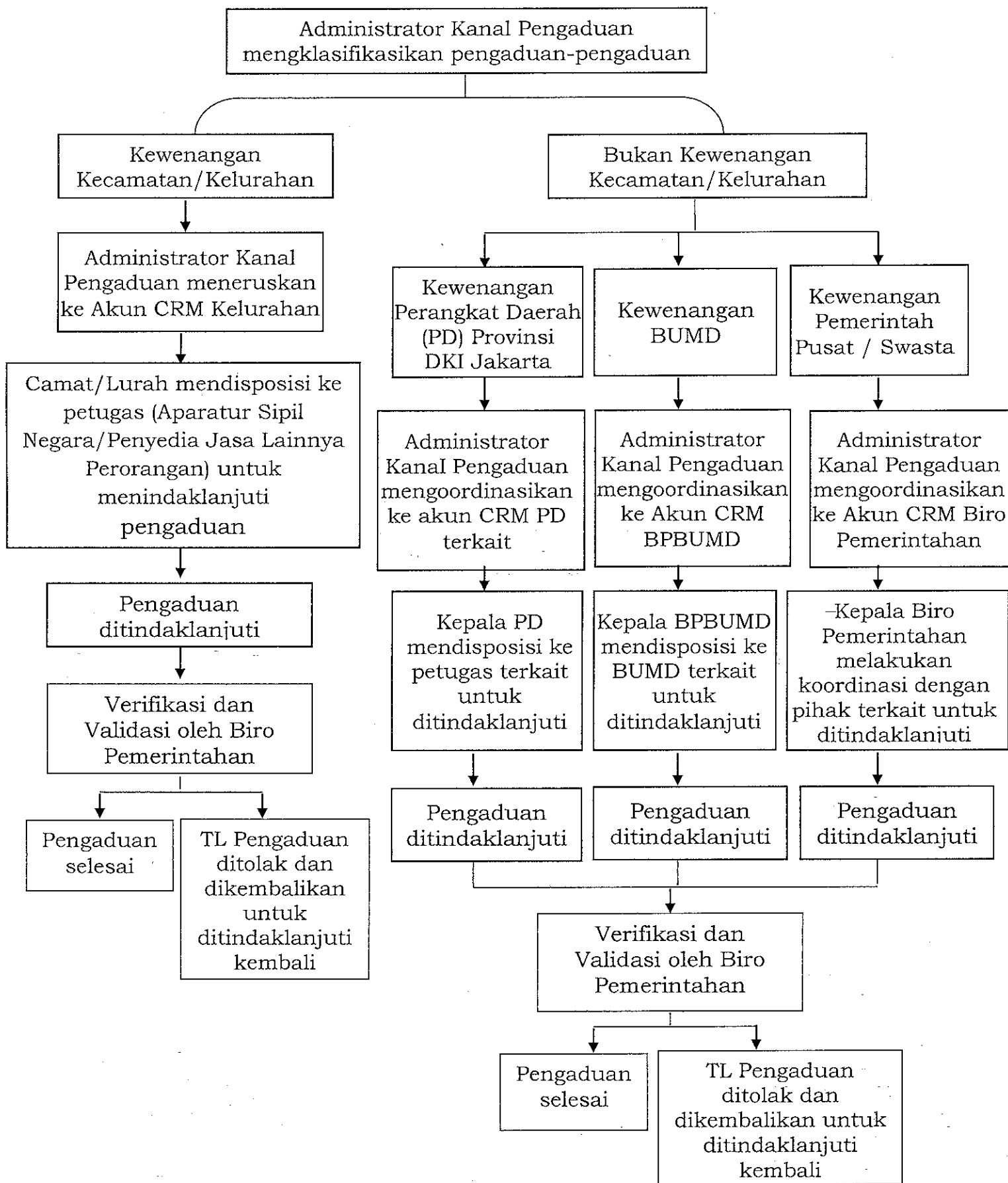
a. Pengaduan berbasis lokasi (geo-tagging)

Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah yang dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (geo-tagging) secara otomatis semua pengaduan masyarakat akan langsung masuk ke aplikasi CRM Kelurahan, dengan alur tindak lanjut pengaduan sebagai berikut:

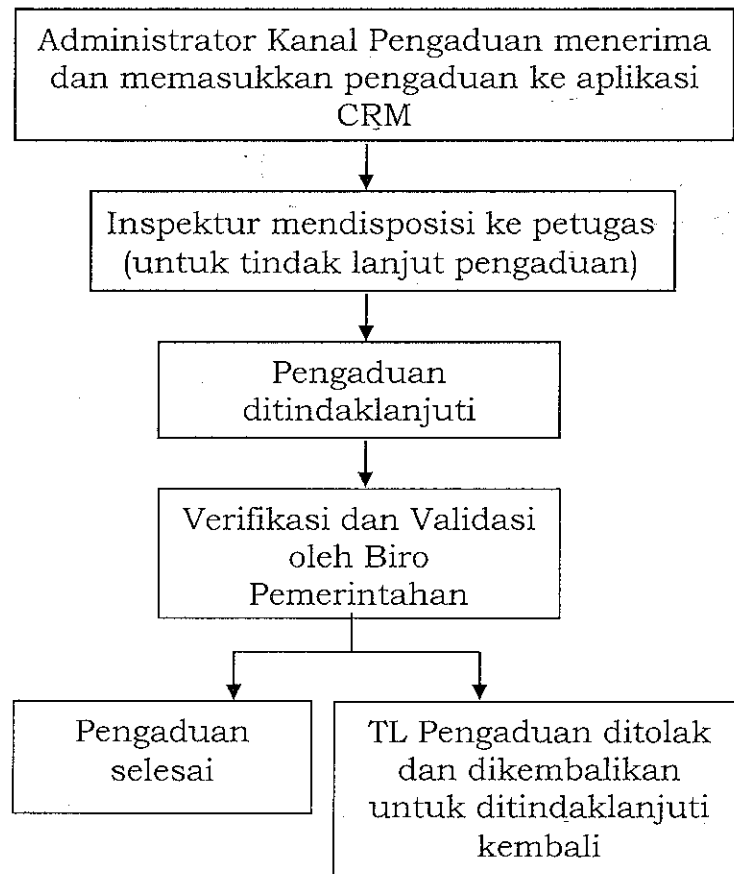


b. Pengaduan tidak berbasis lokasi (non geo-tagging)

- 1) Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah yang tidak dilengkapi dengan fitur berbasis lokasi (non geo-tagging) antara lain: Twitter (@dkijakarta), Facebook (Pemprov DKI Jakarta), Surat Elektronik/ Email dki@jakarta.go.id, Akun Media Sosial Gubernur, SMS (0811272206), Balai Warga (www.jakarta.go.id), LAPOR 1708, Pengaduan Balaikota, Pengaduan di Kantor Walikota, Pengaduan di Kantor Camat dan Pengaduan di Kantor Lurah; dengan alur tindak lanjut pengaduan sebagai berikut :



- 2) Kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah pada Inspektorat Provinsi DKI Jakarta, dengan alur tindak lanjut pengaduan sebagai berikut :



B. MEKANISME TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT

1. Mekanisme tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Citizen Relation Management sebagai berikut:
 - a. Administrator kanal pengaduan memiliki waktu paling lama 6 (enam) jam untuk melakukan respons dengan cara menekan tombol 'proses' dan/atau 'disposisi' pada Aplikasi Citizen Relation Management untuk menindaklanjuti pengaduan dan/atau mengoordinasikan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya;
 - b. Administrator kanal pengaduan harus memastikan detail permasalahan pengaduan (tidak hanya melihat kategori pengaduan tetapi juga melihat foto, keterangan dan/atau menghubungi pelapor jika dibutuhkan) sebelum menindaklanjuti atau mengoordinasikan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah sesuai dengan kewenangannya;
 - c. Penanggungjawab kanal pengaduan dengan fitur berbasis lokasi (geotagging) harus melakukan pengecekan ke lokasi paling lama 6 (enam) jam setelah pengaduan masuk untuk memastikan apakah bisa ditindaklanjuti atau dikoordinasikan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah lain sesuai dengan kewenangannya;
 - d. Perangkat Daerah yang mendapatkan koordinasi pengaduan dari administrator kanal pengaduan namun dinilai bukan kewenangannya dapat memanfaatkan fitur 'ticketing/salah koordinasi' di Aplikasi Citizen Relation Management dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta memutuskan Perangkat Daerah mana yang harus menindaklanjuti pengaduan dimaksud;

- e. Kelurahan yang menerima pengaduan berbasis lokasi namun bukan berada di wilayahnya dapat memanfaatkan fitur 'ticketing/salah lokasi' di aplikasi Citizen Relation Management dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta memutuskan Perangkat Daerah mana yang harus menindaklanjuti pengaduan dimaksud;
 - f. Kelurahan dan/atau Perangkat Daerah yang menerima pengaduan yang tidak jelas dapat memanfaatkan fitur 'ticketing/laporan tidak jelas' di Aplikasi Citizen Relation Management dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta akan melakukan pengecekan kepada pelapor;
 - g. Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dapat menggunakan fitur 'Estimasi Waktu Selesai' untuk memundurkan batas waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan yang disesuaikan dengan tingkat kesulitan pengaduan dan kesiapan anggaran serta sumber daya lainnya;
 - h. Pengaduan yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah akan dilakukan verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan sebelum dilakukan validasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dengan memperhatikan foto hasil tindak lanjut aduan, penjelasan sesuai dengan aduan yang disampaikan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan;
 - i. Biro Pemerintahan dalam melakukan verifikasi pengaduan yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah paling lama 3 (tiga) hari dan/atau jika diperlukan waktu tambahan dalam verifikasi hasil tindak lanjut bisa menggunakan fitur "verifikasi" pada Aplikasi CRM. Selanjutnya Biro Pemerintahan melakukan validasi paling lama 6 (enam) jam setelah verifikasi selesai dilakukan;
 - j. Jika lebih dari 3 (tiga) hari belum dilakukan verifikasi dan validasi maka pengaduan tersebut otomatis sudah tervalidasi melalui Aplikasi Citizen Relation Management;
 - k. Pengaduan dari Qlue yang telah divalidasi oleh Biro Pemerintahan tidak dapat "di dor" (dimerahkan kembali) oleh pelapor;
 - l. Terhadap penyelesaian pengaduan yang tidak sesuai untuk divalidasi maka laporan ditolak dan status pengaduan dikembalikan menjadi status "wait" pada Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah yang menyelesaikan aduan tersebut dengan perhitungan waktu dimulai dari status "wait" penolakan validasi; dan
 - m. Penyelesaian pengaduan yang telah ditolak sebanyak 2 (dua) kali oleh Biro Pemerintahan, akan direkap dan dilaporkan kepada Inspektorat setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Dalam menindaklanjuti penanganan pengaduan masyarakat sesuai dengan mekanisme sebagaimana dimaksud pada angka 1, Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dan Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI melaksanakan tugas sebagai berikut :
 - a. Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta mempunyai tugas :
 - 1) menindaklanjuti pengaduan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya;

- 2) melakukan validasi terhadap pengaduan masyarakat yang memanfaatkan fitur ticketing "Salah Koordinasi dan Salah Lokasi";
 - 3) melakukan verifikasi terhadap pengaduan masyarakat yang memanfaatkan fitur ticketing "Laporan Tidak Jelas";
 - 4) mengoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang bukan merupakan kewenangan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, baik itu kewenangan pemerintah pusat maupun swasta;
 - 5) melakukan verifikasi dan validasi pengaduan yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah, verifikasi sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. verifikasi administrasi dengan memperhatikan foto hasil tindak lanjut aduan, penjelasan sesuai dengan aduan yang disampaikan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan;
 - b. verifikasi lapangan dilakukan terhadap hasil tindak lanjut aduan yang tidak sesuai dengan verifikasi administrasi untuk dilakukan pengecekan lapangan sebelum dilakukan verifikasi; dan
 - 6) membuat rekapitulasi penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah ditolak sebanyak 2 (dua) kali dan melaporkan kepada Inspektorat setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Badan Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah Provinsi DKI Jakarta memiliki tugas :
- 1) menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang menjadi kewenangan BPBUMD;
 - 2) mengoordinasikan/mendisposisi tindak lanjut pengaduan yang merupakan kewenangan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan/atau perusahaan di bawah pengelolaan BUMD Provinsi DKI Jakarta yaitu:
 1. PT Pembangunan Jaya Ancol
 2. PT Bank DKI
 3. PT Jamkrida Jakarta
 4. PD Pasar Jaya
 5. PD Dharma Jaya
 6. PDAM Jaya
 7. PD Pal Jaya
 8. PD Pembangunan Sarana Jaya
 9. PT Jakarta Propertindo
 10. PT Jakarta Tourisindo
 11. PT MRT Jakarta
 12. PT Food Station Tjipinang Jaya
 13. PT Transportasi Jakarta
 14. PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung (JIEP)
 - 3) mengoordinasikan/mendisposisi tindak lanjut pengaduan yang merupakan kewenangan perusahaan di bawah pengelolaan BUMD Provinsi DKI Jakarta.
3. Pengembangan Sistem Aplikasi Citizen Relation Management paling lama dalam waktu 6 (enam) bulan harus menyesuaikan dengan Keputusan Sekretaris Daerah ini.

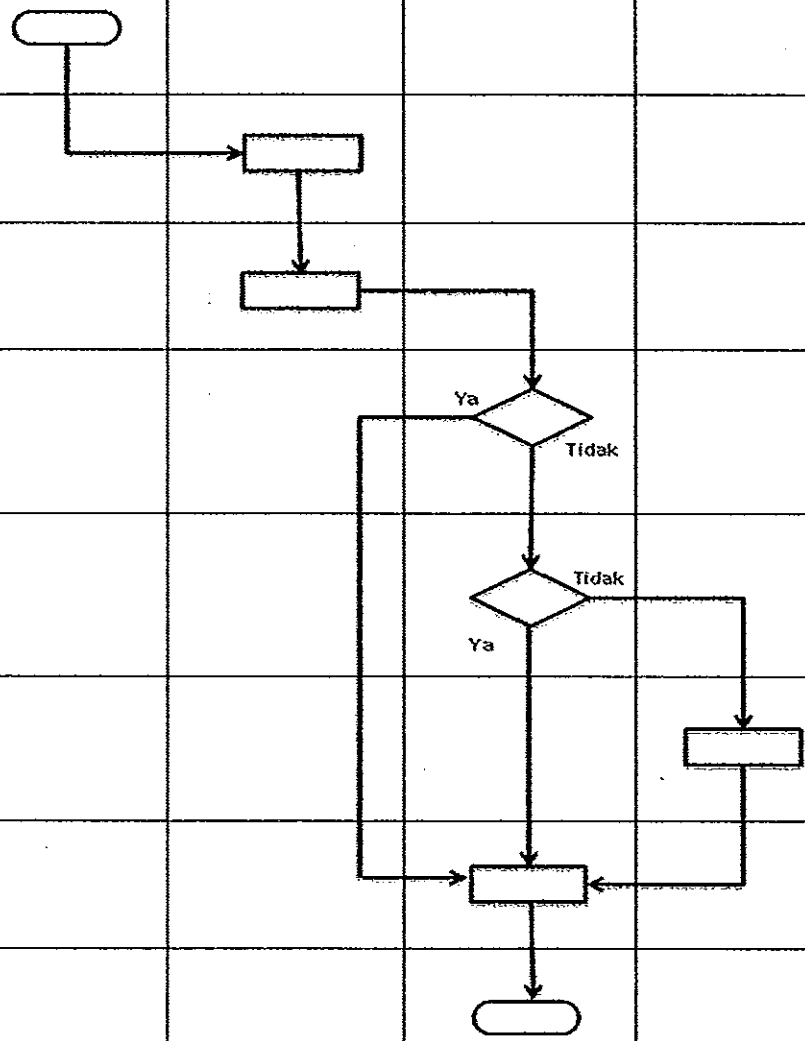
C. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT

1. Permohonan Pembuatan Akun CRM


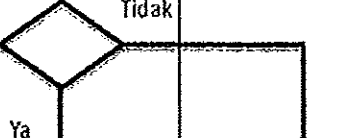



No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		KA UPT JSC	Kasatlak	Tim Field (MRO)	Tim Dev	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memerintahkan Kasatlak untuk membuat akun CRM					surat permohonan		disposisi	
2	Memerintahkan Tim untuk membuat akun CRM					disposisi		disposisi	
3	Merekap kebutuhan pembuatan akun CRM dan memberikannya ke Tim Dev					disposisi		koordinasi	Informasi yang didapat dari SKPD bisa melalui surat, messenger atau telepon
4	Membuat akun CRM kemudian memberikannya lalu melaporkan ke kasatlak untuk memvalidasi					koordinasi		akun CRM	
5	Memeriksa akun CRM kemudian melaporkannya kepada Kepala UP					akun CRM		akun CRM	
6	Memvalidasi akun CRM dan memerintahkan kasatlak untuk memberikan akun CRM kepada SKPD dan membalas surat					akun CRM		akun CRM	Terkait dengan SOP Pembuatan Surat
7	Memerintahkan tim untuk mempublsh akun CRM kepada SKPD					akun CRM dan disposisi		disposisi	
8	Mempublsh akun CRM kepada SKPD					akun CRM dan disposisi		akun CRM yang terpublsh dan terdokumentasi	

2. Koordinasi Laporan








No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Batu			Keterangan
		Masyarakat	Kelurahan	Dinas/Suku Dinas/UKPD/BUMD	Admin JSC	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan Laporan/aspirasi melalui Qrue					Laporan Masyarakat melalui Qrue	Realkime	Laporan Masyarakat	
2	Menerima dan memverifikasi laporan					Laporan diterima di aplikasi CRM	30 Menit	Informasi laporan di Aplikasi CRM	
3	Mengidentifikasi dan mengkoordinasikan laporan sesuai dengan tupoksi SKPD					Informasi laporan di Aplikasi CRM	30 Menit	Koordinasi laporan melalui Aplikasi CRM	Aplikasi CRM akan menampilkan konfirmasi koordinasi laporan ke SKPD yang dituju
4	Menerima dan memverifikasi laporan yang dikoordinasikan kelurahan					Laporan yang dikoordinasikan kelurahan melalui aplikasi CRM	1 Jam	Respon laporan melalui Aplikasi CRM	Koordinasi laporan yang tidak sesuai dengan tupoksi SKPD dalam tindak lanjut diteruskan ke Admin JSC untuk dipindahkan ke SKPD yang berwenang
5	Mengidentifikasi dan mengkoordinasikan laporan ke SKPD lain sesuai dengan tupoksi dan regulasi tindak lanjut laporan dengan batas maksimal 2 kali perpindahan koordinasi					Data laporan Qrue, keterangan koordinasi, dan aplikasi CRM	1 Jam	Koordinasi dan terusan laporan ke SKPD yang dituju sesuai dengan tupoksi tindak lanjut aduan	Batas maksimal 2 kali perpindahan koordinasi jika masih tidak sesuai maka akan ditentukan oleh admin JSC sesuai dengan tupoksi dan regulasi yang berlaku
	Menentukan SKPD penerima koordinasi sesuai dengan tupoksi pelaksanaan tindak lanjut aduan					Data laporan Qrue, keterangan koordinasi, dan aplikasi CRM	30 Menit	Koordinasi dan terusan laporan ke SKPD yang dituju sesuai dengan tupoksi tindak lanjut aduan	Penentuan SKPD dilaksanakan berdasarkan tupoksi dan regulasi yang berlaku sesuai dengan tindak lanjut laporan yang diterima
6	Memproses tindak lanjut laporan pengaduan					Proses laporan di aplikasi CRM	1 Jam	Pelaksanaan tindak lanjut aduan	Status laporan menjadi kuning di aplikasi CRM
7	Menyesealkan tindak lanjut laporan pengaduan					Penyelesaian tindak lanjut laporan di aplikasi CRM	12 Jam	Tindak lanjut aduan telah dilaksanakan dan dilaporkan melalui aplikasi CRM	Status laporan menjadi hijau di aplikasi CRM







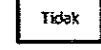
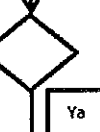

3. Respon Tindak Lanjut yang di "DOR" Sebelum Validasi

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		User Qlue	SKPD (Kelurahan/Dinas/Sudin/UKPD/BUMD)	Admin JSC	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan "Dor" terhadap tindak lanjut pengaduan yang telah dilaksanakan SKPD				Laporan Masyarakat melalui Qlue	Realtime	Tindak lanjut SKPD dikembalikan ke posisi awal menjadi merah	"Dor" adalah proses tindak lanjut laporan yang telah dilakukan SKPD ke posisi awal laporan sehingga harus dilaksanakan tindak lanjut ulang. "Dor" dilakukan oleh sekelompok masyarakat yang memiliki akun user aplikasi Qlue dan dipilih oleh PT.Qlue Performa Indonesia untuk mempunyai wewenang "Dor"
2	Menerima dan memverifikasi tindak lanjut yang di "Dor"				Laporan Pengaduan dan data tindak lanjut yang di "Dor"	1 Jam	Respon tindak lanjut melalui CRM	SKPD yang merasa tindak lanjut pengaduan sudah sesuai tetapi tetap di "Dor" dapat mengisi form kesesuaian TL ke admin JSC melalui aplikasi CRM
3	Menerima, memverifikasi, dan mengidentifikasi form kelurahan terkait kesesuaian TL				Form laporan kesesuaian TL dan data tindak lanjut di aplikasi CRM	30 Menit	Identifikasi dan verifikasi tindak lanjut yang dilakukan oleh SKPD	Admin JSC memverifikasi TL berdasarkan kesesuaian foto TL dan berkoordinasi dengan admin Qlue
4	Memproses ulang tindak lanjut laporan pengaduan				Laporan pengaduan masyarakat	1 Jam	Pelaksanakan tindak lanjut aduan	Tindak lanjut yang tidak sesuai akan dikembalikan ke status awal untuk di proses
5	Menyelesaikan tindak lanjut laporan pengaduan				Penyelesaian tindak lanjut laporan di aplikasi CRM	12 Jam	Tindak lanjut aduan telah dilaksanakan dan dilaporkan melalui aplikasi CRM	Tindak lanjut yang telah diverifikasi kesesuaiannya berdasarkan foto TL dan dinyatakan benar dikembalikan kedalam status selesai

4. Validasi terhadap pengaduan masyarakat yang mengalami ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi”

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Administrator Kanal Pengaduan (UP JSC/Biro Pemerintahan/Walikota /Camat/Lurah/ Inspektorat	Biro Pemerintahan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan laporan melalui kanal pengaduan				Laporan masyarakat melalui kanal pengaduan	Realtime	Laporan masyarakat	
2.	Menerima dan memverifikasi laporan		 Ya Tidak		Laporan diterima di aplikasi CRM	6 jam	Respon laporan melalui aplikasi CRM	Status laporan menjadi kuning di aplikasi CRM
3.	Menginput ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi”				Laporan masyarakat melalui kanal pengaduan	6 jam	Laporan ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi”	
3.	Menyelesaikan Tindak lanjut sesuai laporan pengaduan				Penyelesaian tindak lanjut di aplikasi CRM: 1. Foto 2. Data/ informasi TL 3. Kriteria ketuntasan yang telah ditetapkan	≤ 7 hari	Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan	
4.	Menerima ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi”				Laporan ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi”	6 jam	Laporan Ticketing	
5.	Melakukan validasi ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi”		 Tidak Ya		Validasi Laporan ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi” di aplikasi CRM	3 hari	Pelaksanaan validasi di aplikasi CRM	
6.	Menerima notifikasi ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi” telah disetujui				Notifikasi validasi ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi” disetujui	30 menit	Kelurahan menerima notifikasi ticketing “Salah Koordinasi dan Salah Lokasi” disetujui	

5. Verifikasi dan validasi pengaduan yang telah diselesaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	PD	Biro Pemerintahan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan laporan/aspirasi melalui kanal pengaduan				Laporan masyarakat melalui kanal pengaduan	Realtime	Laporan masyarakat	
2.	Menerima dan memverifikasi laporan				Laporan diterima di aplikasi CRM	1 jam	Respon laporan melalui aplikasi CRM	Status laporan menjadi kuning di aplikasi CRM
3.	Menyelesaikan Tindak lanjut sesuai laporan pengaduan				Penyelesaian tindak lanjut di aplikasi CRM: 1. Foto 2. Data/ Informasi TL 3. Kriteria ketuntasan yang telah ditetapkan	≤ 7 hari	Pelaksanaan tindak lanjut pengaduan	
4.	Menerima dan memverifikasi hasil TL Laporan Pengaduan				Proses Laporan TL di aplikasi CRM: 1. Verifikasi Administrasi 2. Verifikasi Lapangan	3 hari	Laporan Verifikasi TL Pengaduan oleh PD	
5.	Melakukan validasi				Validasi Laporan TL di aplikasi CRM	6 jam	Pelaksanaan validasi di aplikasi CRM	2 x gagal validasi, TL dilaporkan ke Inspektorat
6.	Menerima notifikasi validasi telah disetujui				Notifikasi validasi disetujui	30 menit	PD menerima notifikasi validasi disetujui	

D. RINCIAN PEMBAGIAN TUGAS TINDAK LANJUT PENGADUAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CRM

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)								
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%		
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
1.	Pendidikan	Kartu Jakarta Pintar (KJP) / Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU)	Informasi KJP/KJMU	Informasi mengenai KJP/KJMU	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Kesulitan Mendapat KJP/KJMU	Kesulitan mendaftar/mendapatkan KJP dan/atau KJMU	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			KJP/KJMU tidak dapat digunakan	KJP/KJMU bermasalah (tidak dapat digunakan)	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Kesalahan Data	Kesalahan data penerima KJP/KJMU	3			Dinas Pendidikan	0	72	73	108	109	180	181		
			Kesalahan Penerima	Kesalahan penerima KJP/KJMU	3			Dinas Pendidikan	0	72	73	108	109	180	181		
			Penyelewangan Dana	Penyelewangan dana KJP/KJMU	3			Dinas Pendidikan	0	72	73	108	109	180	181		
		Pendaftaran Peserta Didik	Pendaftaran Sekolah	Keluhan mengenai proses pendaftaran sekolah/Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Zonasi Sekolah	Keluhan mengenai Zonasi sekolah	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Anak Putus Sekolah	Anak putus sekolah	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
		Gedung sekolah	Bangunan Rusak	Gedung sekolah rusak	3			Dinas Pendidikan	0	72	73	108	109	180	181		
			Fasilitas Sekolah Rusak/Kurang	Fasilitas sekolah tidak lengkap/rusak	2			Dinas Pendidikan	0	72	73	108	109	180	181		
		Tenaga kependidikan	Perilaku Guru/Staf	Perilaku guru/staf sekolah	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Cara Mengajar	Keluhan mengenai cara guru mengajar	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Konflik Sekolah & Wali	Konflik antara sekolah dengan orang tua murid	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Pungutan Sekolah	Pungutan/iuran kepada orang tua murid	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
		Bantuan Pendidikan	Informasi BOP/BOS	Informasi mengenai BOP/BOS	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Bantuan Siswa	Bantuan kepada siswa tidak mampu	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Info Beasiswa	Informasi beasiswa	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Info Biaya Sekolah	Informasi mengenai biaya (iuran) sekolah	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Ijazah Ditahan	Ijazah ditahan pihak sekolah	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
		Permasalahan Siswa	Perilaku Siswa	Perilaku siswa terhadap guru/staf sekolah	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
				Anak sekolah berada diluar jam sekolah/bolos	1			Satuan Polisi Pamong Praja	0	36	37	54	55	90	91		
			Konflik Siswa	Konflik antar siswa	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Tawuran Pelajar	Tawuran pelajar	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
		Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	Info PAUD	Informasi mengenai PAUD	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Pembinaan PAUD&PKBM	Pembinaan penyelenggaraan PAUD dan PKBM	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Bantuan untuk PAUD&PKBM	Permohonan bantuan untuk PAUD dan PKBM	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Prasarana PAUD/TPA	Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Gedung Balaikota		3			Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah	0	96	97	144	145	240	241	
				Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Kantor Walikota/Bupati		3			Kota/Kabupaten Administrasi	0	96	97	144	145	240	241	
			Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Kantor Kecamatan				√		0	96	97	144	145	240	241		
			Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Kantor Kelurahan		3		√		0	96	97	144	145	240	241		
		Sertifikasi Guru	Info Sertifikasi	Informasi mengenai sertifikasi guru	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Dana Sertifikasi	Pencairan dana sertifikasi guru	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
		Kurikulum dan Kegiatan Sekolah	Keluhan Kurikulum	Keluhan terkait kurikulum atau pelajaran	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Keluhan Peraturan Sekolah	Keluhan terkait peraturan sekolah	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Info Extra&Intra Kurikuler	Informasi terkait kegiatan intra dan ekstra kurikuler	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
			Perilaku Guru ke Siswa	Keluhan terkait perilaku guru terhadap siswa	2			Dinas Pendidikan	0	72	73	108	109	180	181		
			Disiplin Pegawai	Pelanggaran Disiplin Pegawai	2			Dinas Pendidikan	0	48	49	72	73	120	121		
		Fasilitas Pendidikan Milik Pemerintah Pusat/Swasta	Fasilitas Pendidikan Swasta dan Pusat	Permasalahan prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, perpustakaan dan lain-lain di fasilitas pendidikan yang dikelola oleh Pemerintah Pusat dan/atau Swasta	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
		Perizinan	Perizinan Bidang Pendidikan	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Bidang Pendidikan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193		
Rekomendasi Penelitian	Informasi dan Keluhan permohonan Rekomendasi Penelitian		3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193				

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
2	Kesehatan	Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa Kartu Indonesia Sehat (KIS)/BPJS Kesehatan	Informasi Kepesertaan JKN berupa KIS/BPJS Kesehatan	Informasi mengenai KIS/BPJS Kesehatan	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145	
			Keluhan Kepesertaan JKN berupa KIS/BPJS Kesehatan	Belum terdaftar sebagai peserta KIS/BPJS Kesehatan	2			Dinas Kesehatan	0	48	49	72	73	120	121	
		Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa Kartu Indonesia Sehat (KIS)/BPJS Kesehatan	Keluhan Kepesertaan JKN berupa KIS/BPJS Kesehatan	Keluhan terkait pelayanan peserta BPJS	Keluhan terkait pelayanan peserta BPJS	3			Dinas Kesehatan	0	96	97	120	121	168	169
				Peserta PBI APBD Pindah ke KIS/BPJS Mandiri	Peserta PBI APBD Pindah ke KIS/BPJS Mandiri	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
				Peserta KIS/BPJS Mandiri Pindah Ke PBI APBD	Peserta KIS/BPJS Mandiri Pindah Ke PBI APBD	3			Dinas Kesehatan	0	96	97	120	121	168	169
				Keluhan terkait kepesertaan JKN dalam KIS/BPJS Kesehatan (PBI APBD)	Keluhan terkait kepesertaan JKN dalam KIS/BPJS Kesehatan (PBI APBD)	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
				Kesalahan Data	Kesalahan data JKN (PBI/APBD)	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
				Keluhan Pelayanan JKN	Keluhan terkait pelayanan kesehatan penerima JKN	3			Dinas Kesehatan	0	96	97	120	121	168	169
		Demam Berdarah Dengue (DBD)	Demam Berdarah Dengue (DBD)	Pencegahan DBD melalui PSN	Pencegahan DBD melalui PSN	2	√			0	72	73	96	97	144	145
				Permintaan fogging karena adanya kasus DBD	Permintaan fogging karena adanya kasus DBD	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
				Sarana Jumanantik	Sarana Petugas Jumanantik kurang/tidak memadai	2	√			0	72	73	96	97	144	145
		Keluhan Jumanantik	Petugas Jumanantik tidak rutin melakukan PSN	Petugas Jumanantik tidak rutin melakukan PSN	Petugas Jumanantik tidak rutin melakukan PSN	1	√			0	48	49	72	73	120	121
						2	√			0	72	73	96	97	144	145
		Posyandu	Keluhan Posyandu	Kurangnya anggaran PMT dan/atau sekretariat Posyandu	Kurangnya anggaran PMT dan/atau sekretariat Posyandu	2	√			0	72	73	96	97	144	145
		Imunisasi	Keluhan Imunisasi	Keluhan terkait imunisasi	Keluhan terkait imunisasi	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
		Puskesmas	Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait pelayanan di Puskesmas	Keluhan terkait pelayanan di Puskesmas	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
						2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
						2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
						3			Dinas Kesehatan	0	96	97	120	121	168	169
						4			Dinas Kesehatan	0	120	121	144	145	192	193
		Akses Puskesmas	Akses menuju Puskesmas (jalan sempit, tidak masuk mobil)	Akses menuju Puskesmas (jalan sempit, tidak masuk mobil)	Akses menuju Puskesmas (jalan sempit, tidak masuk mobil)	4			Dinas Kesehatan	0	120	121	168	169	288	289
						2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
		RSUD	Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait pelayanan di RSUD	Keluhan terkait pelayanan di RSUD	4			Dinas Kesehatan	0	120	121	144	145	192	193
						2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
		Ambulans Gawat Darurat	Keluhan Fasilitas Ambulans	Keluhan terkait penggunaan Ambulans	Keluhan terkait penggunaan Ambulans	2			Dinas Kesehatan	0	72	73	96	97	144	145
		Pendataan Kesehatan	Pendataan Gizi Buruk	Pendataan terkait anak gizi buruk	Pendataan terkait anak gizi buruk	1	√			0	48	49	72	73	120	121
		Fasilitas Kesehatan Milik Pusat/Swasta/Klinik Swasta	Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Swasta/Klinik Swasta	Permasalahan pelayanan di fasilitas kesehatan yang dikelola oleh swasta	Permasalahan pelayanan di fasilitas kesehatan yang dikelola oleh swasta	4			Dinas Kesehatan	0	120	121	144	145	192	193
3							Biro Pemerintahan	0	96	97	144	145	240	241		
3							Dinas Kesehatan	0	72	73	108	109	180	181		
Perizinan	Perizinan Bidang Kesehatan	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Bidang Kesehatan	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Bidang Kesehatan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	72	73	108	109	180	181		
3.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan	Jalan rusak dan berlubang	Keluhan terkait dengan jalan rusak dan berlubang	2			Dinas Bina Marga	0	48	49	72	73	120	121	
			Keluhan jalan rusak di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta	Jalan rusak di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, kawasan PT KAI, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217	
			Keluhan jalan rusak di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Keluhan terkait jalan rusak di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193	
			Keluhan jalan rusak di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Jalan rusak di Taman Kota, Hutan Kota, TPU	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	72	73	108	109	180	181	
			Bergelombang, Retak, Ambles	Jalan bergelombang, retak dan/atau ambles	3			Dinas Bina Marga	0	72	73	108	109	180	181	
			Separator/Kanstin Kotor	Kanstin/separator pembatas jalan kotor, bergeser, banyak coretan	1	√			0	36	37	54	55	90	91	
			Separator/Kanstin Rusak	Kanstin/Separator rusak, MCB di Jalur Busway rusak	2			Dinas Bina Marga	0	48	49	72	73	120	121	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan	Proyek Mangkrak	Proyek pelebaran jalan mangkrak	4			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366		
	Gangguan dan Sisa Proyek	Sisa Proyek	Sisa proyek pembangunan/pelebaran jalan menimbulkan sampah	2			Dinas Bina Marga	0	48	49	72	73	120	121		
	Gangguan dan Sisa Proyek	Gangguan dan sisa proyek BUMD	Keluhan terkait dengan gangguan dan sisa proyek dibawah pengelolaan BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193		
	Jembatan	Jembatan Penyebrangan Orang (JPO)/Halte Kotor	JPO dan/atau halte kotor, ada sampah, coretan/tempelan, material sisa spanduk, dll.	1	√				0	36	37	54	55	90	91	
		Jembatan Rusak Ringan	Jembatan rusak ringan (eg. Lubang di jalan, cat sandaran pudar, lonengan rusak, expansion joint rusak)	3			Dinas Bina Marga	0	72	73	108	109	180	181		
		Jembatan Rusak Berat	Jembatan rusak berat (eg. Jalan Longsor, amblas; Substructure (Pondasi, Abutment dan Pier) rusak)	4			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366		
		Jembatan Penyebrangan Orang (JPO)/Halte Rusak	JPO dan/atau halte rusak	2			Dinas Bina Marga	0	48	49	72	73	120	121		
		Permintaan Jembatan Penyebrangan Orang (JPO)/Halte	Permintaan warga yang membutuhkan JPO dan/atau halte	4			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366		
		Trotoar	Trotoar Berlubang	Trotoar berlubang	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241	
		Guiding Block (Disabilitas)	Trotoar belum ada <i>guiding block</i> atau <i>guiding block</i> rusak	3			Dinas Bina Marga	0	72	73	108	109	180	181		
	Tutup Saluran	Tutup Saluran Bergeser	Tutup saluran bergeser	1	√				0	36	37	54	55	90	91	
		Tutup Saluran Rusak/Hilang	Tutup saluran U-Ditch/Crossing saluran (Gril manhole) pecah/rusak atau hilang	3			Dinas Sumber Daya Air	0	120	121	168	169	216	217		
			Tutup saluran (L <1m) Vankom/Manhole Utilitas pecah/rusak atau hilang	2			Dinas Bina Marga	0	48	49	72	73	120	121		
	Saluran Air, Kali/Sungai	Tersumbat Sampah/Lumpur	Saluran air tersumbat sampah/lumpur dengan lebar antara 0 - 0,5 meter (L ≤ 0,5 m)	1	√				0	36	37	54	55	90	91	
			Saluran air tersumbat sampah/lumpur dengan lebar antara 0 - 0,5 m (L > 0,5 m)	3			Dinas Sumber Daya Air	0	120	121	168	169	216	217		
		Tali/Mulut Air Tersumbat	Tali air dan mulut air tersumbat sampah atau pasir/tanah	1			Dinas Bina Marga	0	36	37	54	55	90	91		
		Tersumbat Pipa/Kabel	Saluran air tersumbat pipa atau kabel jaringan utilitas	3			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366		
		Normalisasi Sungai	Daya tampung Kali/Sungai belum maksimal, Sungai/kali belum di sheet pile/turap atau dinding Kali/sungai butuh penguatan, sungai/kali mengalami pendangkalan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721		
		Sheet Pile/ Rusak	Sheet Pile/Turap Kali/Sungai Rusak atau Roboh	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	192	193	216	217		
		Pompa Stasioner Rusak	Pompa stasioner tidak berfungsi (Pompa rusak, Genset rusak, dll.)	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	192	193	216	217		
		Pintu Air Tidak Berfungsi	Pintu air tidak berfungsi karena rusak dan butuh perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721		
		Belum Ada Pintu Air	Belum tersedia pintu air, padahal keberadaan pintu air dibutuhkan untuk menghindari banjir	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721		
		Turap Waduk Rusak/Roboh	Turap Waduk mengalami kerusakan atau longsor	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721		
		Pendangkalan Waduk	Waduk mengalami pendangkalan yang mengakibatkan daya tampungnya tidak sesuai dengan yang direncanakan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721		
		Pompa Mobile Rusak	Pompa mobile tidak dapat berfungsi karena mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	192	193	216	217		
		Saluran Rusak	Saluran air tidak berfungsi secara maksimal dan membahayakan karena mengalami kerusakan, seperti: dinding saluran roboh/ tutup saluran rusak	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	192	193	216	217		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Saluran Air, Kali/Sungai	Belum Ada Saluran Air	Di lokasi tersebut tidak tersedia saluran air, sehingga air hujan menggenangi jalan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721	
			Alat Berat Tidak Berfungsi	Alat berat tidak berfungsi karena mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	192	193	216	217	
			SWRO (Sea Water Reverse Osmosis) Rusak	SWRO tidak mampu memproduksi air bersih karena rusak dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721	
			BWRO (Backrish Water Reverse Osmosis) Rusak	BWRO tidak mampu memproduksi air bersih karena rusak dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721	
			IPAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah) Rusak	IPAL yang menjadi kewenangan Dinas SDA tidak berfungsi karena mengalami kerusakan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721	
			Tanggul Pengaman Pantai Rusak	Tanggul pengaman pantai yang mencegah air rob mengalami kerusakan/kebocoran	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721	
			Keluhan Saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta	Saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, kawasan PT KAI, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217	
		Keluhan Saluran air tersumbat sampah/sedimen di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193		
		Keluhan Saluran air tersumbat sampah/sedimen di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Saluran air tersumbat sampah/sedimen di Taman Kota, Hutan Kota, TPU	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	96	97	144	145	192	193		
		Sumur Resapan	Tidak Ada Sumur Resapan	Tidak ada sumur resapan	3			Dinas Sumber Daya Air	0	120	121	144	145	192	193	
	Informasi Sumur Resapan		Permintaan kajian dan konsultasi sumur resapan	4			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721		
	Perawatan Sumur Resapan		Perbaikan sumur resapan	3			Dinas Sumber Daya Air	0	168	169	336	337	720	721		
	Jaringan Listrik	Tiang PJU/Gardu Listrik Kotor	Merapikan tiang PJU/Gardu Listrik yang kotor, banyak coretan/tempelan	1	√				0	36	37	54	55	90	91	
		Tiang PJU Rusak	Tiang PJU miring atau roboh perlu diganti	3			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366		
		Arus bocor pada tiang PJU	Ada aliran listrik bocor pada tiang PJU yang berbahaya bila tersentuh	3			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366		
		Permohonan lampu PJU	Usulan penambahan titik lampu dari masyarakat	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241		
		Lampu PJU menyala siang hari	Lampu PJU menyala diluar jam operasional (18:00 s.d 06:00)	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241		
		Lampu PJU Padam atau rusak	Lampu PJU padam malam hari	Lampu PJU padam malam hari	3			Dinas Bina Marga	0	72	73	96	97	120	121	
			Lampu PJU Padam atau rusak pada Jembatan penyebrangan orang (JPO)	Lampu PJU Padam atau rusak pada Jembatan penyebrangan orang (JPO)	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241	
			Lampu PJU Padam atau rusak pada Fly over (FO)	Lampu PJU Padam atau rusak pada Fly over (FO)	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241	
			Lampu PJU Padam atau rusak pada Under pass (UP)	Lampu PJU Padam atau rusak pada Under pass (UP)	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241	
			Lampu PJU Padam atau rusak pada Halte bus	Lampu PJU Padam atau rusak pada Halte bus	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241	
			Lampu PJU Padam atau rusak pada High mast pole (H = 20 s.d 25 meter)	Lampu PJU Padam atau rusak pada High mast pole (H = 20 s.d 25 meter)	3			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366	
		Lampu PJU Padam atau rusak pada Pedestrian	Lampu PJU Padam atau rusak pada Pedestrian	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241		
		Kabel PJU Semrawut	Kabel PJU yang melintang/semrawut antar tiang PJU	3			Dinas Bina Marga	0	96	97	144	145	240	241		
		Panel PJU rusak/keropos/tidak ada pintu	Panel PJU rusak/keropos/tidak ada pintu	3			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366		
	Kabel Utilitas Udara Putus	Kabel (jaringan utilitas) mengganggu pengguna jalan	3			Dinas Bina Marga	0	72	73	96	97	120	121			
Keluhan PLN	Keluhan terkait mati lampu di area lingkungan perumahan	3	√				0	144	145	240	241	365	366			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jaringan Listrik	Galian Kabel	Galian kabel telantar atau tidak rapi setelah pekerjaan selesai, sampah bekas galian	3			Dinas Bina Marga	0	144	145	240	241	365	366	
		Jaringan Air Bersih	Instalasi Rusak/Bocor	Pipa atau instalasi air bersih rusak/bocor	3			Badan Pembinaan BUMD	0	120	121	168	169	216	217	
			Permintaan Instalasi air bersih/PAM Jaya	Permohonan instalasi atau pemasangan PAM Baru	4			Badan Pembinaan BUMD	0	168	169	252	253	336	337	
		Jaringan Air Bersih	Instalasi Kotor	Pipa atau instalasi air bersih banyak coretan/tempelan atau kotor	1	√			0	36	37	54	55	90	91	
		Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan Tidak Berizin	Bangunan tidak berizin dan Tidak Sesuai Izin (IMB)	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	0	96	97	144	145	240	241	
			Rencana Tata Ruang Wilayah/Rencana Detail Tata Ruang (RTRW/RDTR)	Menanyakan informasi RTRW/RDTR	2			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	0	72	73	86	87	104	105	
				Peruntukan bangunan tidak sesuai zonasi RTRW/RDTR	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	0	96	97	144	145	240	241	
			Pelanggaran Petugas Pengawas Bangunan	Adanya indikasi Petugas Pengawas Pelaksanaan Pemanfaatan Bangunan yang menerima Pungutan Liar	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	0	96	97	144	145	240	241	
			Gangguan dalam Proses Pelaksanaan Pembangunan Bangunan	Adanya gangguan dalam proses pelaksanaan pembangunan gedung	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	0	96	97	144	145	240	241	
			Permasalahan SLF	Bangunan yang belum memiliki, Habis Masa Berlaku SLF	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	0	96	97	144	145	240	241	
	Fasilitas Sosial/Fasilitas Umum (Fasos/Fasum)	Penagihan SIPPT	Kewajiban pengembang sesuai SIPPT belum diserahkan kepada Pemprov DKI Jakarta	3			Kota/Kabupaten Administrasi	0	168	169	192	193	216	217		
		Fasos/Fasum belum diserahkan	Fasos/fasum belum diserahkan ke Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	3			Biro Pembangunan dan Lingkungan Hidup	0	168	169	192	193	216	217		
			Penyalahgunaan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta oleh pihak lain	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	0	168	169	192	193	216	217		
			Aset Pemerintah yang belum dimanfaatkan	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	0	168	169	192	193	216	217		
			Pemanfaatan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai dengan peruntukkan	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	0	168	169	192	193	216	217		
			keluhan mengenai Brandgang yang disalahgunakan	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	0	168	169	192	193	216	217		
		Informasi kepemilikan Aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Penyalahgunaan kendaraan dinas	3			Badan Pengelolaan Aset Daerah	0	96	97	144	145	240	241		
			Papan Nama Aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Rusak/Hilang	3			Badan Pengelolaan Aset Daerah	0	96	97	144	145	240	241		
	Reklame	Reklame Besar Kotor	Tiang reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian ≤ 0-2 meter	1	√			0	36	37	54	55	90	91		
			Tiang reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian ≥ 0-2 meter	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	96	97	144	145	192	193		
		Reklame Rusak Perlu Dibongkar/Membahayakan	Reklame rusak, miring, disegel belum tuntas dibongkar dan membahayakan pengguna jalan	3			Satuan Polisi Pamong Praja	0	96	97	144	145	240	241		
		Reklame Tidak Berizin	Reklame tidak berizin	3			Satuan Polisi Pamong Praja	0	96	97	144	145	240	241		
		Reklame Tidak Bayar Pajak	Reklame resmi (berizin) namun belum membayar pajak	3			Badan Pendapatan Daerah	0	120	121	168	169	216	217		
		Batas Wilayah	Pilar Batas Wilayah Kotor	Pilar batas wilayah kotor, banyak coretan/tempelan	1	√			0	36	37	54	55	90	91	
	Pilar Batas Wilayah Hilang		Pilar batas wilayah rusak dan/atau hilang	3			Biro Pemerintahan	0	120	121	144	145	192	193		
	Penegasan Batas Wilayah		Ketidakjelasan batas wilayah (antar kelurahan, kecamatan, kota/kabupaten dan/atau provinsi)	4			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
	Rupabumi		Pembakuan nama rupabumi	Rupabumi unsur alami dan buatan belum diberi nama / berubah nama	4			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217	
Penataan dan Pengembangan Wilayah	Penghapusan/Penggabungan Wilayah	Permintaan pembentukan/pemekaran dan/atau penghapusan/penggabungan kelurahan dan/atau kecamatan	4			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)								
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%		
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Perizinan	Perizinan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Reklame, Menara Mikrorel/Makrosel, KRK, IMB, Izin Membangun Prasarana, SLF, Izin Galian, Penebangan Pohon Pelindung, dll.	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193		
4	Perumahan dan Kawasan Permukiman	Rumah Susun/Hunian Vertikal	Informasi terkait pengajuan Rusunawa	Informasi terkait permohonan/pengajuan Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	36	37	54	55	90	91		
			Fasilitas Rusak	Kerusakan fasilitas di Unit Rusunawa kategori ringan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121		
				Kerusakan fasilitas di Unit Rusunawa kategori berat	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	168	169	193	193	216	217		
			Sarana Prasarana Rusak	Kerusakan prasarana dan sarana umum di Rusunawa kategori ringan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121		
				Kerusakan prasarana dan sarana umum di Rusunawa kategori berat	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	168	169	193	193	216	217		
			Kebersihan dan Keamanan	Keluhan terkait kebersihan dan keamanan di Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	36	37	54	55	90	91		
			Keluhan Tarif Rusun	Keluhan terkait tarif sewa Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	36	37	54	55	90	91		
			Calo, Pungli, Curang	Adanya calo, pungli atau praktek curang lainnya di Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	36	37	54	55	90	91		
			Peralihan Hak Sewa	Peralihan Rusunawa kepada yang tidak berhak	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	36	37	54	55	90	91		
			Tunggakan Sewa	Tunggakan sewa Rusunawa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121		
			Pelanggaran Penggunaan Rusun	Pelanggaran peruntukkan penggunaan Rusunawa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121		
			Keluhan Terhadap Pengelola	Keluhan terkait P3SRS dan/atau Badan Pengelola	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	96	97	144	145	240	241		
			Konflik Konsumen dan Pengelola	Konflik antara penghuni Apartemen dengan Pengembang	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	96	97	144	145	240	241		
			Parkir liar sekitar	Parkir liar di Rusunawa/Rusunami	3			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	96	97	144	145	240	241		
			Alih Fungsi Unit	Alih Fungsi Unit Rusunawa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	36	37	54	55	90	91		
			Pembangunan Rusun	Keluhan terkait Fisik Rusun pada masa Pembangunan dan perawatan	Keluhan terkait Terhadap Dampak Lingkungan Pembangunan Fisik Rusun	3			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	96	97	144	145	240	241	
					Kriminalitas	Kriminalitas (narkoba, prostitusi, dll) di area rusunawa/rusunami/apartemen	2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	48	49	72	73	120	121
		Penataan Permukiman (Kampung Deret, Bedah Rumah, dll)	Pembangunan Kampung Deret	Pembangunan kampung deret terkendala luasnya lahan dan tanah yang dipakai untuk kampung deret tidak dalam sengketa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121		
				Potongan Subsidi&Pungli	Adanya pemotongan subsidi biaya pembangunan oleh oknum / Ketidaksihonestan antara subsidi yang diberikan dari pemerintah dengan bangunan yang sudah berdiri	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121	
		Keluhan Lingkungan Kost	Keluhan Lingkungan Kost	Keluhan terkait penghuni kost-kostan (narkoba, prostitusi, dll)	2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	48	49	72	73	120	121		
				Info DP Rp. 0,-	Informasi mengenai DP Rp. 0,-	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	33	34	65	66	97	98	
		Peningkatan Kualitas Permukiman	Sarana Prasarana Rusak	Kerusakan prasarana dan sarana umum di CIP kategori Ringan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121		
				Kerusakan prasarana dan sarana umum di CIP kategori Berat	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	168	169	192	193	216	217		
		Sarana dan Prasarana RPTRA	Kerusakan Sarana dan Prasarana RPTRA dalam masa pembangunan dan pemeliharaan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	48	49	72	73	120	121			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)								
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%		
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
	Perumahan dan Kawasan Permukiman	Keluhan Sarana dan Prasarana pada Gedung Pemeritahan	Keluhan Sarana dan Prasarana pada Gedung Pemeritahan	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, perparkiran dan lain-lain area Gedung Balaikota	2			Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah	0	72	73	96	97	120	121		
		Keluhan Sarana dan Prasarana pada Gedung Pemeritahan	Keluhan Sarana dan Prasarana pada Gedung Pemeritahan	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, perparkiran dan lain-lain area Gedung Kantor Walikota/Bupati	3			Kota/Kabupaten Administrasi	0	72	73	108	109	180	181		
				Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, perparkiran dan lain-lain di area Kantor Kecamatan	2		√			0	48	49	66	67	102	103	
				Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, perparkiran dan lain-lain di area kantor kelurahan	2	√				0	48	49	66	67	102	103	
		Perizinan	Perizinan Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Rumah Kost dan Izin Perumahan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193		
			Rekomendasi Ijin Prinsip Rumah Ibadah	Informasi terkait dengan Rekomendasi Ijin Prinsip Rumah Ibadah	2			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	0	96	97	144	145	240	241		
				Keluhan mengenai Pembuatan Ijin Prinsip Rumah Ibadah	3			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	0	168	169	192	193	216	217		
			Informasi Hibah Lembaga Keagamaan	Informasi mengenai prosedur pemberian Hibah Lembaga Keagamaan	2			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	0	96	97	144	145	240	241		
		5	Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban	Keluhan Pengeras Suara Tempat Ibadah	Kebisingan suara dari speaker/TOA rumah ibadah	1	√			0	36	37	54	55	90	91
Kebisingan Aktifitas Warga	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, dll.)				1	√			0	36	37	54	55	90	91		
Pelanggaran Area Publik	Area publik dijadikan tempat nongkrong				2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	48	49	66	67	102	103		
Kriminalitas	Pencurian, penjambratan dan kriminal umum lain				2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	48	49	66	67	102	103		
Keluhan terkait ondel-ondel dan pertunjukan keliling lainnya	Keluhan terkait ondel-ondel dan pertunjukan keliling lainnya				2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	72	73	90	91	126	127		
PKL Liar	PKL liar di fasos/fasum atau area publik				2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	23	24	47	48	72	73		
Hunian Liar	Hunian liar di atas fasos/fasum atau area publik				3			Satuan Polisi Pamong Praja	0	96	97	144	145	240	241		
Bangunan Liar	Bangunan liar di atas trotoar/saluran/sungai				3			Satuan Polisi Pamong Praja	0	96	97	144	145	240	241		
Pelanggaran Merokok	Merokok di ruang/bangunan publik				2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	72	73	96	97	120	121		
Spanduk/iklan liar	Spanduk/iklan liar (non komersil: bendera/spanduk parpol dan Ormas)				2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	72	73	96	97	120	121		
				Adanya spanduk iklan rokok di area publik	2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	48	49	72	73	120	121		
				iklan di transportasi umum/ pribadi	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
Pungutan Liar	Pungutan liar (Pungli) di Kantor Pemerintah			Pungutan liar (Pungli) pada pelayanan pemerintahan	3			Inspektorat	0	168	169	192	193	216	217		
				Pungutan liar (Pungli) oleh Oknum Lembaga Kemasyarakatan (RT/RW, LMK, dll.)	1	√			0	36	37	54	55	90	91		
				Pungutan liar (Pungli) Ormas	Pungutan liar (Pungli) oleh Organisasi Masyarakat	1			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	96	97	120	121	144	145	
Penanganan Banjir	Penanganan Banjir			Keluhan terkait dengan permohonan perahu karet	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	48	49	66	67	102	103		
	Laporan Banjir			Terjadi genangan/banjir di suatu lokasi yang disebabkan karena berbagai macam hal, seperti: kapasitas saluran tidak memadai, turap kali jebol, daerah cekungan sehingga butuh pempa air, sungai/kali yang ada belum di normalisasi, sungai/saluran mengalami pendangkalan, dst	3			Dinas Sumber Daya Air	0	120	121	144	145	192	193		
	Penanganan Korban Banjir			Penanganan Korban Banjir	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73		
Penanganan Kebakaran	Keterlambatan Penanganan Kebakaran			Unit terlambat datang, penangan kebakaran lambat	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	24	25	48	49	72	73		
	Sulit Melaporkan kejadian kebakaran			Nomor telp sulit dihubungi, panggilan tidak dijawab	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	24	25	48	49	72	73		
	Pelanggaran etika oleh petugas dilokasi kejadian kebakaran			tindakan arogan, pungli, pencurian	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	24	25	48	49	72	73		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Ketenteraman, Keterlibatan dan Perlindungan Masyarakat	Penanganan Kebakaran	Penanganan Korban Kebakaran	Penanganan Korban Kebakaran	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73	
		Penyelamatan	Keterlambatan Penanganan Penyelamatan	Petugas lambat Menangani Korban	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	24	25	48	49	72	73	
			Pelanggaran etika oleh petugas dilokasi kejadian kebakaran	Tindakan arogan, pungli, pencurian	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	24	25	48	49	72	73	
		Pelayanan Bidang Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Pengurusan Rekomendasi Keselamatan Kebakaran Gedung	Proses rekomendasi lama atau berbelit	4			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	120	121	144	145	192	193	
			Kerjasama dalam rangka Pencegahan dan Penanggulangan kebakaran	Proses layanan Kerjasama dalam rangka keselamatan kebakaran terkesan berbelit	3			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	96	97	193	194	290	291	
		Pelayanan Bidang Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Pelayanan pelatihan dan simulasi, evakuasi kebakaran gedung	Proses Pelayanan pelatihan dan simulasi, evakuasi kebakaran gedung terkesan berbelit	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	72	73	96	97	120	121	
		Prasarana dan Sarana Penanggulangan Kebakaran	Hydrant rusak	Kopling Hydrant hilang, Bak dan Pilar tertimbun dan Pilar Rusak	3			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	96	97	193	194	290	291	
			Pengisian ulang APAR	Permintaan pengisian Ulang APAR, Kerusakan Spare Part dan Tekanan Tabung Habis	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	0	72	73	96	97	120	121	
		Perizinan	Perizinan Bidang Ketenteraman, Keterlibatan dan Perlindungan Masyarakat	Informasi dan Keluhan Perizinan Sertifikat Keselamatan Kebakaran	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
		6.	Sosial	Bantuan Sosial	Informasi mengenai bantuan sosial	Informasi mengenai bantuan sosial (KLJ, Kartu Penyandang Disabilitas Jakarta, dll)	2			Dinas Sosial	0	48	49	66	67	102
Saldo Kartu Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) kosong/tidak ada saldo	Kartu BPNT kosong/tidak ada saldo				2			Dinas Sosial	0	72	73	90	91	126	127	
Bantuan Fakir Miskin	Fakir miskin tidak mendapat bantuan				2			Dinas Sosial	0	48	49	66	67	102	103	
Bantuan Sosial Dipotong	Bantuan tidak diterima / bantuan dipotong				3			Dinas Sosial	0	72	73	90	91	126	127	
Warga Tidak Terdaftar dalam bantuan sosial (KLJ, Kartu Penyandang Disabilitas Jakarta, dll)	Tidak terdaftar sebagai penerima bantuan sosial (KLJ, Kartu Penyandang Disabilitas Jakarta, dll)				3			Dinas Sosial	0	72	73	90	91	126	127	
Proses Bantuan Bermasalah	Bantuan lama tidak keluar				3			Dinas Sosial	0	120	121	144	145	168	169	
Kartu bantuan sosial tertelan di ATM/hilang	Kartu bantuan sosial tertelan di ATM dan/atau Hilang				3			Dinas Sosial	0	120	121	144	145	168	169	
Data MPM Tidak Sesuai Lapangan (DTKS/DTFM OTM tidak sesuai)	Data MPM tidak sesuai dengan kriteria di lapangan				2			Dinas Sosial	0	72	73	90	91	126	127	
Pungutan liar	Pungutan liar yang dilakukan oleh oknum untuk memperoleh bantuan sosial				3			Dinas Sosial	0	120	121	144	145	168	169	
Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)	Gangguan PMKS				Gangguan oleh pengamen, pengemis, anak punk di lampu merah/di lingkungan perumahan/area publik	2			Dinas Sosial	0	48	49	66	67	102	103
	Anak Terlantar			Ada bayi dibuang / balita terlantar	3			Dinas Sosial	0	120	121	144	145	168	169	
				Anak yatim piatu terlantar/ anak ditelantarkan orang tua	3			Dinas Sosial	0	120	121	144	145	168	169	
				Anak Downsyndrome/autis terlantar	2			Dinas Sosial	0	48	49	66	67	102	103	
	Kebutuhan Disabilitas			Penyediaan alat bantu fisik bagi penyandang disabilitas	2			Dinas Sosial	0	72	73	90	91	126	127	
				Penyediaan bantuan usaha bagi penyandang disabilitas	2			Dinas Sosial	0	72	73	90	91	126	127	
	Lansia Terlantar			Lansia tidak punya penghasilan	2			Dinas Sosial	0	48	49	66	67	102	103	
				Lansia demensia terlantar	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73	
	Prostitusi Jalanan			Tuna susila jalanan	1			Dinas Sosial	0	36	37	54	55	90	91	
	Manusia Gerobak			Manusia gerobak	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73	
Konflik Sosial	Konflik Antar Warga			Perselisihan/tawuran antar warga/ antar kampung	2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	50	51	61	62	72	73	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan		Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
								100%		80%		60%		40%	
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min
	Sosial	Konflik Sosial	Konflik Antar Ormas	Perselisihan antar ormas	2			Badan Kesatuan Bangsa dan	0	96	97	120	121	144	145
			Konflik Ormas dan Warga	Perselisihan ormas dengan warga	2			Badan Kesatuan Bangsa dan	0	96	97	120	121	144	145
			Kekerasan Kelompok	Kekerasan terhadap kelompok minoritas	3			Dinas Sosial	0	120	121	144	145	168	169
			Penanganan Korban Konflik Sosial	Korban Kerusuhan	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73
		Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Penanganan warga negara migran korban tindak kekerasan	Penanganan warga negara migran korban tindak kekerasan	3			Dinas Sosial	0	120	121	144	145	168	169
		Tindakan Asusila	Kecanduan Pornografi	Anak kecanduan pornografi	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73
		Tindakan Asusila	Pelecehan Seksual di Lingkungan	Pelecehan seksual di lingkungan perumahan	2			Dinas Sosial	0	48	49	66	67	102	103
		Penyakit Masyarakat	Perjudian	Perjudian / sabung ayam	2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	50	51	61	62	72	73
			Penjualan Miras Illegal	Penjualan miras dan/atau narkoba di permukiman	2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	50	51	61	62	72	73
		Penyakit Masyarakat	Miras Supermarket	Penjualan miras di minimarket, supermarket dan sejenisnya	1			Satuan Polisi Pamong Praja	0	50	51	61	62	72	73
		Orang Hilang	Lansia Hilang/Pikun	Lansia Demensia/ Pikun hilang	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73
			Difabel Hilang	Penyandang disabilitas mental hilang	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73
			Anak Hilang	Anak kecil hilang	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73
		Pengangkatan Anak	Pengangkatan Anak	Informasi permohonan pengangkatan anak	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73
		Pemberdayaan Sosial	Permohonan pemeliharaan makam pahlawan	Permohonan pemeliharaan makam pahlawan	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73
Perizinan	Perizinan Bidang Sosial	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Sosial	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193		
7.	Tenaga Kerja	Hubungan Pekerja-Pengusaha	PHK Tidak Sesuai	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) tidak sesuai aturan	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			Keluhan Hak Pesangon	Hak karyawan terkena PHK tidak dibayarkan	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			Pelanggaran Upah	Keluhan terkait Upah tidak sesuai Upah Minimum dan Hak Karyawan Lainnya	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			Keluhan THR	Keluhan terkait Tunjangan Hari Raya	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			Permasalahan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan	tidak diikutsertakan dalam BPJS Ketenagakerjaan oleh perusahaan	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			Kartu Pekerja Jakarta	Keluhan terkait Proses Kartu Pekerja	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			Permintaan Pelatihan Tenaga Kerja	Permintaan Pelatihan Tenaga Kerja	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			PKT (Jakpreneur)	Informasi Program Jakpreneur	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
			Info Lowongan Pekerjaan	Permintaan Informasi Lowongan Kerja	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121
		Hubungan Kepegawaian	Info Tugas Belajar Pemprov DKI Jakarta	Informasi mengenai Pegawai Tugas Belajar Pemprov DKI Jakarta	1			Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	0	36	37	54	55	90	91
			Keluhan Pegawai Tugas Belajar	Keluhan terkait Pegawai Tugas Belajar Pemprov DKI Jakarta (administrasi, tunjangan, dll.)	2			Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	0	48	49	72	73	120	121
			Layanan Kepegawaian dan Kunjungan Kerja	Keluhan terkait kegiatan pelayanan kepegawaian dan kunjungan kerja dari luar Instansi	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	48	49	96	97	144	145
			Pemeliharaan dan Perawatan Kantor BKD Provinsi DKI Jakarta	Keluhan terkait pemeliharaan dan perawatan dalam hal kebersihan, kelndahan, keamanan dan ketertiban kantor BKD Provinsi DKI Jakarta	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	48	49	96	97	144	145
			Keluhan CPNS, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan/atau Pegawai Tidak Tetap	Keluhan terkait Pegawai Pemerintah dengan PPPK dan/atau Pegawai Tidak Tetap	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait pelaksanaan seleksi penerimaan dan proses pengangkatan CPNS dan PPPK	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan		Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
								100%		80%		60%		40%	
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min
	Tenaga Kerja	Hubungan Kepegawaian	Keluhan PNS Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Keluhan terkait proses verifikasi dan validasi terhadap perubahan Jabatan Pelaksana PNS	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait proses penerbitan Kartu Identitas Pegawai dan/ atau Kartu Pegawai Negeri Sipil dan/ atau Kartu Istri dan / atau Kartu Suami	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait pelaksanaan mutasi pegawai daerah intern dan/atau antar PD/ UKPD termasuk pegawai titipan	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait proses pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan dari Jabatan	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait pelaksanaan seleksi terbuka Jabatan Struktural	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait proses kenaikan pangkat PNS	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait pelaksanaan kegiatan ujian penyesuaian ljasah, ujian peningkatan pendidikan, dan ujian dinas	3			Badan Kepegawaian Daerah	0	120	121	240	241	360	361
			Keluhan PNS Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Keluhan proses pengangkatan, pemindahan, pembebasan sementara, pemberhentian, kenaikan jabatan dan pembinaan pejabat fungsional tidak tepat waktu	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait penetapan Surat Keputusan petikan pengangkatan, pemindahan, pembebasan sementara, pemberhentian dan kenalkan jabatan pejabat fungsional tingkat provinsi dan jabatan fungsional jenjang tingkat ahli	3			Badan Kepegawaian Daerah	0	120	121	240	241	360	361
				Keluhan terkait kegiatan pelayanan dan fasilitasi kesejahteraan pegawai	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait pelaksanaan pemberian penunjang kesejahteraan pegawai dan pensiunan pegawai antara lain jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kecelakaan/kematian pegawai	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait penetapan pemberian Cuti PNS yang menjadi kewenangan Gubernur	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
				Keluhan terkait pelaksanaan penetapan pensiun pegawai dan pemberian kenaikan pangkat pengabdian	3			Badan Kepegawaian Daerah	0	120	121	240	241	360	361
				Keluhan terkait Laporan Penerimaan Pajak Pribadi dan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217
		Keluhan terkait proses penjatuhan hukuman disiplin pegawai		2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217	
		Keluhan terkait proses izin perceraian, menjadi anggota parpol, usaha swasta, dan pejabat		2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217	
		Sistem Informasi Kepegawaian	Keluhan terkait penilaian kinerja pegawai, budaya dan etos kerja pegawai	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217	
			Keluhan kekurangan dan kelebihan pembayaran yang terkait dengan administrasi kepegawaian,	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217	
			Kurangnya sosialisasi terhadap kegiatan konsultasi hukum bagi PNS	3			Badan Kepegawaian Daerah	0	120	121	240	241	360	361	
			Keluhan terkait proses pemuktahiran data pegawai ke sistem informasi kepegawaian	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217	
			Keluhan terkait pengelolaan Sistem Informasi Kepegawaian	2			Badan Kepegawaian Daerah	0	72	73	144	145	216	217	
		Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	Pelanggaran Prosedur Rekrutmen PPSU	Rekrutmen PPSU yang diselenggarakan kelurahan tidak sesuai atau menyimpang dari prosedur	3			Biro Pemerintahan	0	120	121	168	169	216	217

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Tenaga Kerja	Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	Permasalahan Pekerja PPSU	Permasalahan pekerja PPSU (kinerja, kedisiplinan, dll. yang tidak bisa diselesaikan di kelurahan)	3			Biro Pemerintahan	0	120	121	168	169	216	217	
		Perizinan	Perizinan Bidang Tenaga Kerja	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Tenaga Kerja	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
8.	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pemberdayaan Perempuan	Info Kegiatan PKK	Informasi terkait kegiatan PKK Kelurahan	1	√			0	50	51	61	62	72	73	
			Perempuan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)	Perempuan menjadi korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	72	73	120	121	
		Perlindungan Anak	Perlindungan anak korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)	Anak menjadi korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	72	73	120	121	
			Narkoba Anak	Anak keluarga miskin ketergantungan Napza	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73	
		Perlindungan Anak	Anak yang terkena ODHA (Orang Dengan HIV/AIDS)	Anak keluarga miskin tertular HIV/AIDS	1			Dinas Sosial	0	24	25	48	49	72	73	
		Korban Trafficking	Korban Trafficking	Korban Trafficking	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	72	73	120	121	
		Konseling Keluarga	Konseling Keluarga	Keluarga Bermasalah secara Psikologis	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	72	73	120	121	
9.	Pangan	Sanitasi dan Keamanan Pangan	Pemeriksaan Kelayakan Pangan	Pemeriksaan terhadap kelayakan makanan / keamanan pangan	3			Dinas Kesehatan	0	120	121	144	145	192	193	
			Laporan terkait penyuluhan keamanan pangan	Laporan terkait penyuluhan keamanan pangan	3			Dinas Kesehatan	0	120	121	144	145	192	193	
			Keluhan Pengolahan dan Limbah	Laporan terkait kebersihan pengolahan makanan	4			Dinas Kesehatan	0	168	169	192	193	216	217	
			Laporan terkait limbah pengolahan makanan	Laporan terkait limbah pengolahan makanan	3			Dinas Lingkungan Hidup	0	72	73	83	84	94	95	
		Sembilan Bahan Pokok	Keluhan Stok Sembako	Keluhan terkait stok sembako di pasar (langka, mahal, dll)	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	96	97	120	121	144	145	
			Laporan Penimbunan Sembako	Laporan terkait dugaan penimbunan sembako	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	120	121	240	241	360	361	
10.	Pertanahan	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	Permintaan Info PBB-P2	Permintaan Informasi terkait PBB-P2 (Tarif, Pengurangan, Peraturan)	2			Badan Pendapatan Daerah	0	48	49	72	73	120	121	
			Permasalahan PBB-P2 (NJOP, Denda)	Permasalahan terkait PBB-P2 (Tarif, Pengurangan, Peraturan)	3			Badan Pendapatan Daerah	0	120	121	168	169	216	217	
		Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	Permintaan Info BPHTB	Permintaan Informasi terkait BPHTB (Tarif, Peraturan)	2			Badan Pendapatan Daerah	0	48	49	72	73	120	121	
			Permasalahan PBB-P2	Permasalahan terkait BPHTB (Tarif, Peraturan, Keringanan)	3			Badan Pendapatan Daerah	0	120	121	168	169	216	217	
		Sertifikat atau Dokumen Kepemilikan	Permasalahan Dokumen Pertanahan	Permasalahan girik dan/atau dokumen kepemilikan lahan	2	√			0	48	49	72	73	120	121	
			Sengketa Lahan	Sengketa kepemilikan lahan	4			Biro Hukum	0	168	169	192	193	216	217	
			Pungli, Calo	Pungli oleh calo dan/atau oknum pemerintah	2			Inspektorat	0	48	49	72	73	120	121	
			Pengaduan terkait Kepemilikan Surat Tanah	Klaim Kepemilikan terkait surat tanah di atas tanah aset pemda	3			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	96	97	144	145	240	241	
		Pembebasan lahan	Keluhan Pembebasan Lahan	Penggantian pembebasan lahan tidak sesuai harga	3			Inspektorat	0	96	97	144	145	240	241	
			Keluhan Penggusuran	Penggusuran tidak sesuai prosedur	3			Biro Hukum	0	120	121	168	169	216	217	
		Perizinan	Perizinan Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan Daerah	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan Daerah	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
11.	Lingkungan Hidup	Sampah	Sampah Trotoar	Badan jalan / trotoar banyak sampah atau kotor	1	√			0	36	37	54	55	90	91	
			Sampah Lingkungan	Timbunan sampah liar dan/atau cecceran sampah di lingkungan permukiman atau area publik dengan volume $\leq 4 \text{ m}^3$ (1 mobil hilux)	2	√			0	48	49	72	73	120	121	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)								
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%		
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
	Lingkungan Hidup	Sampah	Sampah Ruang Publik	Ceceran material padat dan sampah yang berserakan di jalan, saluran, taman, jalur hijau, area pantai, Lokasi Binaan/Lokasi Sementara UKM, bangunan dan/atau ruang publik	1	√			0	36	37	54	55	90	91		
			Sampah Lingkungan Besar	Timbunan sampah liar dan/atau ceceran sampah di lingkungan permukiman atau area publik yang volumenya melebihi kapasitas kendaraan pengangkut PPSU Kelurahan	2			Dinas Lingkungan Hidup	0	48	49	72	73	120	121		
			Sampah Reklame Kecil	Sampah sisa material spanduk (tali plastik, kawat, bambu)	1	√			0	36	37	54	55	90	91		
			Sampah Sungai	Sampah di kali/sungai	3			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
			Sampah Got	Sampah di saluran/got	1	√			0	36	37	54	55	90	91		
			Sampah Pasar	Sampah di pasar yang dikelola oleh Pasar Jaya	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193		
			Sampah Lokbin/Loksem	Sampah di lokasi binaan/lokasi sementara pedagang binaan UMKM	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	108	109	180	181		
			Keluhan terkait sampah di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta	Keluhan terkait sampah di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, kawasan PT KAI, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
			Keluhan terkait sampah di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Keluhan terkait sampah di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD (Halte Transjakarta, MRT, LRT, dll)	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193		
			Keluhan terkait sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (Taman Kota, Hutan Kota, TPU)	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	72	73	108	109	180	181		
			Rumput Liar Kecil	Rumput liar di pinggir parit/selokan/sungai/jalan (skala kecil)	1	√			0	36	37	54	55	90	91		
			Rumput Liar Besar	Rumput liar di pinggir parit/selokan/sungai/jalan (skala besar)	3			Dinas Lingkungan Hidup	0	72	73	83	84	94	95		
			Tong Sampah Rusak/Hilang	Tong sampah rusak/hilang	2			Dinas Lingkungan Hidup	0	48	49	72	73	120	121		
			Keluhan TPS/LPS	Keluhan terkait lokasi TPS/LPS	2	√			0	48	49	72	73	120	121		
			Keluhan Truk Sampah	Keluhan terkait truk sampah	2			Dinas Lingkungan Hidup	0	48	49	72	73	120	121		
		Pencemaran lingkungan	Kebisingan Tahap Pembangunan	Kebisingan akibat pembangunan pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
			Kebisingan Tahap Operasional	Kebisingan akibat operasional pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
			Limbah Usaha/Pabrik	Pembuangan limbah cair domestik dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
				Pencemaran Limbah B3 dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
				Pencemaran Kebauan dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
			Pencemaran Kali/Sungai/PHB/Situ/Danau	Pencemaran Kali/Sungai/PHB/Situ/Danau	4			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
			Pembakaran sampah skala Kegiatan Usaha	Pembakaran sampah skala Kegiatan Usaha	3			Dinas Lingkungan Hidup	0	72	73	83	84	94	95		
			Limbah Rumah Tangga	Air limbah rumah tangga dibuang sembarangan	2			Dinas Lingkungan Hidup	0	48	49	72	73	120	121		
			Keluhan Asap Rumah Tangga	Asap hasil pembakaran sampah rumah tangga	1	√			0	36	37	54	55	90	91		
			Keluhan Asap Pabrik/Usaha	Pencemaran Udara/Asap dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	0	96	97	144	145	240	241		
			Perizinan	Perizinan Bidang Lingkungan Hidup	Proses Izin Lingkungan/AMDAL/UKL-UPL	3			Dinas Lingkungan Hidup	0	72	73	83	84	94	95	
					Informasi dan Keluhan Perizinan Lingkungan Armdal, UKL-UPL, Izin Pembuangan Air Limbah, dll	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
12.	Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	KTP Elektronik (KTP-el)	Info Persyaratan KTP-el	Informasi tentang persyaratan KTP-el	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Pencetakan KTP-el luar daerah	Pencetakan KTP-el permohonan luar daerah	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	KTP Elektronik (KTP-el)	Lamanya Penyelesaian Pelayanan KTP-el	Biometrik, Duplicate Record, Delica	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Print Ready Record (PRR)		4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Lamanya uji ketunggalan		4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Jaringan sedang bermasalah/error		4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Ketersediaan Blanko KTP-el		4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Lamanya Penyelesaian Pelayanan KTP-el	KTP-el Hilang/Rusak	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
		Informasi Persyaratan KIA	Informasi tentang persyaratan KIA	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
	Kartu Identitas Anak (KIA)	Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian KIA	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
	Akta Kelahiran	Informasi Persyaratan Akta Kelahiran	Informasi tentang Persyaratan Akta Kelahiran	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Duplikat Akta Kelahiran	Permohonan duplikat akta yang diterbitkan di dalam DKI	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Duplikat Akta Kelahiran	Permohonan duplikat akta yang diterbitkan di luar DKI	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Waktu penyelesaian	Lamanya waktu penyelesaian Akta Kelahiran	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
	Dokumen Administrasi Kependudukan	Informasi Persyaratan Dokumen administrasi kependudukan	Informasi Persyaratan Dokumen administrasi kependudukan (Legalisir, Keabsahan, dll)	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian Dokumen administrasi kependudukan (Legalisir, Keabsahan, dll)	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
	Nomor Induk Kependudukan (NIK)	NIK tidak terdaftar	NIK tidak terdaftar di BPJS Kesehatan, Provider, PPDB, Samsat, Registrasi CPNS dll	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			NIK dalam KTP-el berbeda	NIK dalam KTP-el berbeda dengan di dalam KK	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
	Pendatang Baru (PB)	Informasi Persyaratan Pendatang Baru	Informasi tentang Persyaratan Pendatang Baru	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Waktu penyelesaian	Waktu Penyelesaian Pelayanan Pendatang Baru	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
	Pindah dan Datang Dalam DKI	Informasi Persyaratan Pindah dan Datang Dalam DKI	Informasi tentang Persyaratan Pindah dan Datang Dalam DKI	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Waktu Penyelesaian	Lamanya Waktu Penyelesaian Pindah dan Datang Dalam DKI	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
	Pindah Luar DKI	Informasi Persyaratan Pindah Luar DKI	Informasi tentang Persyaratan Pindah Luar DKI	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Waktu Penyelesaian	Waktuya Penyelesaian Pelayanan Pindah Luar DKI	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
	Akta Perkawinan	Informasi Persyaratan Akta Perkawinan	Informasi tentang Persyaratan Akta Perkawinan	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu penyelesaian Akta Perkawinan	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
	Kartu Keluarga (KK)	Pencetakan KK	Syarat dan waktu penyelesaian	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
			Perbedaan data di KK	Nama /identitas beda dgn di KTP	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
Pecah KK			Pecah KK terutama warga umum	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
Permohonan KK Terhambat			Permohonan KK tidak mendapat Ijin dari pemilik rumah	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
Akta Kematian	Informasi Persyaratan Akta Kematian	Informasi tentang persyaratan Akta Kematian	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan Jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	Akta Kematian	Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu penyelesaian Akta Kematian	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
		Pendataan Penduduk Non Permanen	Persyaratan penerbitan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	Informasi Persyaratan penerbitan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
		Pendataan Penduduk Rentan AdmInduk	Persyaratan Pendataan Penduduk Rentan AdmInduk	Informasi Persyaratan Pendataan Penduduk Rentan AdmInduk	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
		Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Orang Asing	Persyaratan penerbitan dokumen AdmIndukcapil Orang Asing	Informasi Persyaratan penerbitan dokumen AdmIndukcapil Orang Asing	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217	
Keluhan Pelayanan	Keluhan Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
		Keluhan Pelayanan	Keluhan pelayanan terkait sikap petugas Disdukcapil	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	168	169	192	193	216	217		
13.	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Lembaga Kemasyarakatan	Regulasi Lembaga Kemasyarakatan	Pelanggaran implementasi aturan/regulasi terkait lembaga kemasyarakatan	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217	
			Permasalahan Lembaga kemasyarakatan di kelurahan	Permasalahan terkait pemilihan dan konflik lembaga kemasyarakatan di kelurahan	3			Kota/Kabupaten Administrasi	0	168	169	192	193	216	217	
			Pembiayaan Lembaga Kemasyarakatan	Permasalahan keuangan lembaga kemasyarakatan (uang tidak/belum dicairkan, nominal tidak sesuai, dll)	3			Kota/Kabupaten Administrasi	0	168	169	192	193	216	217	
			Keluhan Operasional Dasawisma	Keluhan terkait dasawisma (uang operasional tidak keluar, terlambat, dll)	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	72	73	97	98	122	123	
			Info Pemilihan Keanggotaan Lembaga Kemasyarakatan	Informasi mengenai mekanisme pemilihan Lembaga Kemasyarakatan	1	√			0	36	37	54	55	90	91	
			Dugaan Kecurangan Pemilihan Lembaga Kemasyarakatan	Dugaan kecurangan dalam pemilihan lembaga kemasyarakatan	2	√			0	48	49	72	73	120	121	
			Info Rembuk Warga	Informasi mengenai rembuk warga	1	√			0	36	37	54	55	90	91	
		Pemberdayaan masyarakat	Info Program Pemberdayaan	Informasi terkait program/kegiatan pemberdayaan	1			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	36	37	54	55	90	91	
			Keluhan Kegiatan Pemberdayaan	Keluhan terkait program/kegiatan pemberdayaan masyarakat	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	72	73	120	121	
		Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta	Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta	Informasi mengenai prosedur fasilitasi penyusunan Naskah Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta	3			Biro Kerja Sama Daerah	0	96	97	120	121	144	145	
14.	Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Keluarga Berencana	Info Pelayanan KB	Informasi untuk mendapat pelayanan KB	1			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	73	74	98	99	
			Keluhan Pelayanan KB	Keluhan terkait pelayanan KB	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	72	73	97	98	122	123	
			Keterbatasan Sarana Penggerak Ketahanan Keluarga	Operasional dan Sarana Kelompok Kegiatan BKB, BKR, BKL dan UPPKS	3			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	72	73	97	98	122	123	
			Keluhan PPKB RW	Operasional PPKB RW	3			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	72	73	97	98	122	123	
			Tidak tersedianya Formulir Pelayanan Kontrasepsi	Formulir K1, K4, Inform consent di fasilitas kesehatan	3			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	72	73	97	98	122	123	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)								
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%		
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
	Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Keluarga Berencana	Kesiapan Rumah Dataku	Tidak tersedianya Data Kependudukan yang lengkap	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	73	74	98	99		
			Internal Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Keluhan PJLP DPPAPP	Permasalahan rekrutmen, keterlambatan gaji, kedisiplinan, dll.	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	73	74	98	99	
			Keluhan ASN DPPAPP	Permasalahan kepegawaian, perencanaan, laporan keuangan, dll.	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	73	74	98	99		
15.	Perhubungan	Parkir liar	Parkir Liar Fasos (Tempat Ibadah, Sekolah, Puskemas, Pasar, dll)	Parkir Liar pada Fasos sehingga mengganggu jalan / arus lalu lintas	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
			Parkir Liar Fasum (Area Publik, Jalan Lingkungan, Taman, Rumah Makan, dll)	Parkir liar di bahu jalan, trotoar / area publik lainnya	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
			Parkir Liar Ojol / Ojek	Parkir Liar Ojol / Ojek	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
			Parkir Liar Dikelola Kelompok	Parkir liar dikelola oleh oknum ormas atau lembaga kemasyarakatan	2			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	96	97	120	121	144	145		
	Perhubungan	Parkir liar	Keluhan terkait sampah di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta	Sampah di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
			Keluhan terkait parkir di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Keluhan terkait parkir di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD (Halte Transjakarta, MRT, LRT, dll)	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193		
			Kawasan Wisata	Permasalahan perparkiran di kawasan wisata Jakarta (antara lain Monas, Kota Tua dan lain-lain)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	96	97	144	145	240	241		
			Keluhan terkait sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (Taman Kota, Hutan Kota, TPU)	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	96	97	144	145	240	241		
		Arus Lalu Lintas	Permintaan Marka Kejut	Permintaan penghambat laju kendaraan <i>road hump (speed trap / Pita Penggadah)</i>	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
			Keluhan Marka Kejut	Keluhan terkait polisi tidur/speed bump liar	3			Kota/Kabupaten Administrasi	0	120	121	144	145	192	193		
			Pak Ogah	Kemacetan yang disebabkan 'Pak Ogah' di U-Turn atau lokasi lain	2			Satuan Polisi Pamong Praja	0	48	49	73	74	98	99		
			Angkot Ngetem	Arus lalu lintas terganggu kendaraan umum yang ngetem	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
			Titik Rawan Kemacetan	Titik Rawan Kemacetan Arus Lalu Lintas	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
			Pelanggaran Angkutan Barang	Over Dimension Over Loading (ODOL)	3			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
			Lampu Lalu Lintas Rusak dan Durasi	Kemacetan akibat lampu lalu lintas rusak dan durasi	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
			Penambahan Lampu Lalu Lintas	Pembangunan untuk Lampu Lalu Lintas	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
			Pergeseran Lampu Lalu Lintas, <i>Pelican Cross, Warning Light</i>	Akibat adanya pembaruan trotoar	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
			Pembuatan <i>Pelican Crossing / Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang</i>	Permohonan pembuatan <i>Pelican Crossing / Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang</i>	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
			Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang Rusak	Kerusakan Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang Rusak	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
			Putaran Balik (<i>U-Turn</i>)	Permintaan pembukaan atau penutupan putaran balik (<i>u-turn</i>)	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
Permintaan Marka Jalan	Permintaan marka jalan	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265					
Permintaan Fasilitas Penyeberangan	Permintaan zebra cross	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265					
Permintaan Rambu Lalu Lintas	Permintaan pembuatan rambu lalu lintas	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265					

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
			Permintaan Cermin Cembung	Permintaan pembuatan dan penggantian kaca cermin cembung	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265	
			Rambu Rusak / Hilang	Permintaan Penggantian Rambu lalu lintas yang rusak / hilang	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265	
			Kebijakan Ganjil Genap	Permohonan Stiker Disabilitas dan ruas jalan Ganjil Genap	3			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265	
			Info Ruas Jalan Ganjil Genap	Info Ruas Jalan Ganjil Genap yang berlaku	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169	
			Kebijakan Jalur Sepeda	Permohonan pembuatan Jalur Sepeda	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265	
			Info Jalur Sepeda	Info jalur Sepeda yang berlaku	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169	
			Kendaraan Bermotor masuk jalur Transjakarta/berjalan diatas trotoar	Kendaraan Bermotor masuk jalur Transjakarta/berjalan diatas trotoar	3			Biro Pemerintahan	0	120	121	144	145	192	193	
			Tindakan kriminalitas (ranjau paku, dll)	Tindakan kriminalitas	3			Biro Pemerintahan	0	120	121	144	145	192	193	
			Pelanggaran Lalu Lintas (kendaraan lawan arus, dll)	Pelanggaran Lalu Lintas	3			Biro Pemerintahan	0	120	121	144	145	192	193	
			Penutupan Jalan	Penutupan jalan oleh individu/kelompok warga/badan usaha	2		√		0	72	73	120	121	168	169	
	Perhubungan	Transportasi Publik	Tarif Angkutan Umum	Keluhan terkait kendaraan umum Angkutan Tidak Dalam Trayek (Tarif tidak sesuai ketentuan taxi, taxi online, Bajaj/Angkutan lingkungan)	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169	
Keluhan terkait kendaraan umum Angkutan Dalam Trayek (Tarif tidak sesuai ketentuan Bus Besar, Bus Sedang)				2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
Info Trayek / Rute			Informasi terkait trayek kendaraan umum	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
Permohonan rute Jaklingko			Penambahan Usulan Baru Rute Jaklingko	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
Info Trayek Kapal Dishub			Informasi terkait pelayanan Kapal penyeberangan	3			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
Sarpras Pelabuhan			Keluhan terkait Sarpras Pelabuhan	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
Fasilitas Terminal			Keluhan terkait fasilitas di terminal	4			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
Pungli Terminal			Pungli di terminal	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
Terminal Bayangan			Aktivitas angkutan umum jalan raya diluar Terminal Resmi	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
Layanan Transjakarta, MRT dan LRT		Keluhan layanan Transjakarta, MRT dan LRT	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193			
		Pelayanan Perhubungan	Keluhan Pelayanan KIR	Proses Uji Kir, Potensi Pungli	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169	
Pelayanan Parkir			Tarif Parkir yang tidak sesuai dengan peraturan	2			Dinas Perhubungan	0	72	73	120	121	168	169		
Pelayanan Rute			(Kendaraan Bus Sekolah tidak laik jalan, Permohonan rute Bus Sekolah, Gangguan Sarana dan prasarana Bus Sekolah, seperti : Halte, Rambu papan rute bus sekolah)	3			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
Perilaku Awak Bus			Kendaraan Bus Sekolah (ugal2an, bus tidak layak, menurunkan penumpang tidak sesuai pada tempatnya, masuk jalur TJ, awak bus tidak mengenakan seragam dan identitas, berbicara tidak ramah dan tidak sopan kepada penumpang, bertindak asusila kepada penumpang, dll terkait perilaku negatif awak bus sekolah)	3			Dinas Perhubungan	0	168	169	216	217	264	265		
Perizinan			Perizinan Bidang Perhubungan	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Perhubungan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
16.	Komunikasi dan Informatika		Komunikasi Publik	Keluhan terkait Surat-Menyurat kepada Pimpinan Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur)	Keluhan terkait jejak surat pada E-Office	2			Biro Kepala Daerah	0	96	97	144	145	192	193
Permohonan Audiensi dengan Pimpinan Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur)		Permohonan Audiensi dengan Gubernur/Wakil Gubernur		2			Biro Kepala Daerah	0	96	97	144	145	192	193		
Komunikasi Pemerintah		Website Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak bisa diakses	Website dihack/website tidak tampil	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	0	48	49	72	73	120	121		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Komunikasi dan Informatika	Komunikasi Pemerintah	Informasi Website Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Kesalahan redaksional/konten tidak <i>update</i>	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	0	48	49	72	73	120	121	
			Media Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Media Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	0	48	49	72	73	120	121	
			Pos Pelayanan Teknologi	Tidak tersedianya layanan alat teknologi pada Posyantek	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	0	48	49	72	73	120	121	
		Jaringan Komunikasi	Menara BTS Mengganggu	Menara telekomunikasi (tiang mikrosekuler) mengganggu/membahayakan	3			Satuan Polisi Pamong Praja	0	120	121	144	145	192	193	
			Infra Telekomunikasi Rusak	Tiang, gardu dan/atau kabel jaringan telekomunikasi rusak	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217	
			Infra Telekomunikasi Kotor	Tiang, gardu dan/atau kabel jaringan telekomunikasi banyak coretan/tempelan	1	√			0	36	37	54	55	90	91	
			Keluhan Jaringan Provider	Keluhan terkait pelayanan provider komunikasi (Telkom, Indosat, XL, Bolt, dll.)	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217	
		Perizinan	Perizinan Bidang Komunikasi dan Informatika	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Komunikasi dan Informatika (Menara telekomunikasi)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
17.	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Lokasi Binaan dan Lokasi Sementara	Keluhan Harga	Harga jual lebih mahal	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121	
		Lokasi Binaan dan Lokasi Sementara	Kualitas Dagangan	Kualitas barang buruk	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121	
			Kualitas Dagangan	Timbangan tidak sesuai	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121	
			Fasilitas Rusak	Fasilitas di lokbin/loksem rusak	4			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	168	169	216	217	264	265	
			Ijin Berjualan	Permohonan izin berjualan di Lokbin/Loksem	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121	
			Loksem pada jalur pedestrian	Keluhan pejalan kaki terkait pedagang di lokasi sementara karena akses jalan terganggu	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	96	97	120	121	144	145	
			Loksem yang diperjualbelikan	Keluhan terkait tempat usaha loksem yang diperjualbelikan	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	96	97	120	121	144	145	
		Koperasi	Rapat Anggota/Tahunan Koperasi	Koperasi tidak melaksanakan rapat anggota/rapat tahunan	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	120	121	168	169	
			Pengelolaan Koperasi	Kecurangan pengelolaan koperasi, data fiktif, melanggar ketentuan perkoperasian	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	120	121	168	169	
			Informasi Koperasi	Menanyakan persyaratan cara mendirikan koperasi atau informasi lain terkait koperasi	1			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	36	37	54	55	90	91	
			Fasilitasi Pembuatan Akta Koperasi	Menanyakan bantuan biaya notaris pembuatan Akta Koperasi	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	96	97	120	121	144	145	
		UMKM	Fasilitas Tempat JCH	Pelaku usaha industri kreatif tidak mendapatkan tempat di JCH	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121	
			Fasilitas Pemasaran	Pelaku usaha tidak mendapat akses pemasaran	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	96	97	120	121	144	145	
			Jakpreneur	Pengaduan terkait Informasi pendaftaran Program Jakpreneur dan lainnya	1			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121	
		Perizinan	Perizinan Bidang KUMKMP	Informasi dan Keluhan Perizinan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)									
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%			
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max		
18.	Penanaman Modal	Perizinan	Perizinan Bidang Penanaman Modal	Informasi dan Keluhan Perizinan PMDN, PMA, dll	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193			
		Pelayanan PM dan PTSP	Layanan PTSP	Informasi dan Keluhan Pelayanan Surat Domisili, Keluhan Pelayanan di Loket PM dan PTSP, Pungli dan terkait pengajuan perizinan di Dinas PM dan PTSP	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193			
19.	Kepemudaan dan olahraga	Fasilitas Olahraga	Keluhan Infrastruktur Olahraga	Kerusakan infrastruktur meliputi jalan, trotoar, pembatas jalan, saluran air, listrik, telekomunikasi, air bersih, sampah, parkir dan lain-lain di sarana olahraga milik Dinas Pemuda dan Olahraga (seperti : GOR dan sejenisnya)	3			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	96	97	120	121	144	145			
					3			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	96	97	120	121	144	145			
						Kerusakan infrastruktur pada fasilitas olahraga di bawah pengelolaan Dinas Pemuda dan Olahraga tingkat ringan (GOR, Lapangan Terbuka, dll)	3			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	96	97	120	121	144	145	
						Kerusakan Infrastruktur olahraga milik swasta	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146	
						Penyalahgunaan fasilitas olahraga	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146	
						Indikasi penyalahgunaan retribusi pada GOR	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146	
						Permohonan Alat Olahraga	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146	
						Permohonan Fasilitas Olahraga	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146	
						Keluhan penerbitan sertifikat olahraga yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146	
						Keluhan terkait pelaksanaan event olahraga rutin tahunan yang diadakan Dinas Pemuda dan Olahraga	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146	
			Kepemudaan	Bantuan Fasilitas Kepemudaan	Permintaan bantuan prasarana dan sarana Karang Taruna	4			Dinas Sosial	0	168	169	216	217	264	265		
				Pembentukan Pengurus Karang Taruna	Kepengurusan Karang Taruna Kelurahan, Kecamatan, Kota dan/atau Provinsi belum dibentuk	4			Dinas Sosial	0	168	169	216	217	264	265		
				Keluhan Kegiatan Kepemudaan	Keluhan terkait pelaksanaan pembinaan kepemudaan (contoh : Pramuka, Paskibra, dan Organisasi Kepemudaan)	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	0	72	73	120	121	145	146		
	Perizinan	Perizinan Bidang Kepemudaan dan Olahraga	Perizinan Bidang Kepemudaan dan Olahraga	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Kepemudaan dan Olahraga	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193			
20.	Statistik	Statistik Daerah	Kebutuhan Data	Kebutuhan data statistik	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	0	48	49	72	73	120	121			
					2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	0	48	49	72	73	120	121			
					3			Biro Pemerintahan	0	120	121	192	193	216	217			
			Statistik Pusat	Keluhan data statistik pemerintah pusat	Keluhan mengenai konten publikasi data statistik Pemerintah Pusat	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
21.	Persandian	Persandian	Lain-lain	Berbagai permasalahan mengenai persandian	3			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	0	48	49	72	73	120	121			
22.	Kebudayaan	Kegiatan Seni dan Budaya	Info Kegiatan Seni dan Budaya	Informasi terkait pertunjukan seni dan budaya	1			Dinas Kebudayaan	0	24	25	72	73	120	121			
			Keluhan pelayanan museum	Pengaduan terkait pelayanan museum (kebersihan, keramahan pelayanan, keamanan, dsb) pada museum-museum di bawah pengelolaan Dinas Kebudayaan	3			Dinas Kebudayaan	0	72	73	96	97	120	121			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Kebudayaan	Kegiatan Seni dan Budaya	Keluhan penyelenggaraan kegiatan seni budaya	Pengaduan terkait penyelenggaraan kegiatan seni budaya di tempat-tempat yang dikelola Dinas Kebudayaan (PBB Setu Babakan, PKJ TIM, dan gedung-gedung pertunjukan di bawah UP GPSB)	3			Dinas Kebudayaan	0	72	73	96	97	120	121	
			Keluhan pelatihan seni budaya	Pengaduan terkait penyelenggaraan pelatihan seni budaya yang diselenggarakan Dinas Kebudayaan/Suku Dinas Kebudayaan	3			Dinas Kebudayaan	0	72	73	96	97	120	121	
23.	Perpustakaan	Perpustakaan	Perpustakaan	Keluhan ketidaksesuaian jam operasional di perpustakaan umum	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
				Keluhan terkait penataan buku tidak sesuai susunan klasifikasi dan tidak rapi	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
				Keluhan belum adanya titik layanan perpustakaan keliling/layanan permata	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
				Keluhan belum adanya Katalog Penerbit	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
				Belum tersedianya data update jumlah judul dan jumlah eksemplar koleksi perpustakaan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	120	121	144	145	192	193	
				Keluhan mengenai kerusakan koleksi bahan perpustakaan	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
				Keluhan terkait dengan koleksi buku yang tidak tersedia	4			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
	Perpustakaan	Perpustakaan	Perpustakaan	Keluhan lembaga perpustakaan atas hasil Akreditasi Perpustakaan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
				Keluhan atas administrasi angka kredit pustakawan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
				Keluhan atas penilaian apresiasi perpustakaan	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
			Karya Cetak Karya Rekam (KCKR)	Keluhan kurangnya sosialisasi pelaksanaan KCKR	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
				Keluhan terkait tidak adanya petugas di ruang KCKR	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
			Sarana dan Prasarana	Kurang bersihnya fasilitas ruang perpustakaan	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
				Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori ringan/sedang	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	120	121	144	145	192	193	
				Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori berat	4			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
			Pelayanan Perpustakaan	Keluhan terkait sikap/penampilan petugas perpustakaan	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
				Keluhan atas kurangnya dukungan kerjasama/kolaborasi kegiatan perpustakaan	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
				Keluhan terkait koneksi internet bagi pemustaka di perpustakaan umum	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
				Aplikasi perpustakaan tidak dapat diakses	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
24.	Kearsipan	Kearsipan	Keluhan belum terlaksananya Sosialisasi, Pembinaan, Konsultasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) serta Monitoring dan Evaluasi pengelolaan kearsipan	Keluhan PD/UKPD, BUMD, Organisasi Masyarakat dan Organisasi Politik terkait dengan belum terlaksananya Sosialisasi, Pembinaan, KIE dan Monev pengelolaan kearsipan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
			Pengelolaan Arsip	Sulitnya penyerahan arsip Inaktif/Statis	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
				Rusaknya berkas arsip Inaktif/Statis	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
				Permohonan penitipan/penyusutan/restorasi arsip	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
			Sarana dan Prasarana	Kurang bersihnya fasilitas ruang penyimpanan Arsip Dinamis/Statis	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
				Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori ringan/sedang	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	120	121	144	145	192	193	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
	Kearsipan	Kearsipan		Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori berat	4			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	168	169	216	217	264	265	
			Pelayanan Bidang Kearsipan	Keluhan terkait sikap/penampilan petugas kearsipan	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
				Kurangnya informasi tentang layanan kearsipan	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
				Kurang jelasnya prosedur pelayanan arsip dan pembayaran retribusi	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	72	73	96	97	120	121	
				Aplikasi kearsipan tidak dapat diakses	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	0	48	49	72	73	120	121	
25.	Kelautan dan Perikanan	Pengolahan Ikan	Bau pengolahan ikan	Bau dari lokasi pengolahan ikan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	28	29	50	51	72	73	
			Kebersihan pengolahan ikan	Kebersihan di lokasi pengolahan ikan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
		Tempat Pelalangan Ikan (TPI)	Keluhan Fasilitas TPI	Kerusakan prasarana dan sarana di lokasi	2			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	72	71	96	97	120	121	
			Keluhan Timbangan TPI	Timbangan yang curang	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Keluhan Harga TPI	Harga terlalu mahal	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Keluhan Kelangkaan Stock	Kelangkaan ikan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Keluhan Kualitas Stock	Kualitas ikan yang buruk	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Permasalahan Tengkulak	Keberadaan tengkulak	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Pungutan liar	Pungutan liar di TPI	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
		Perizinan	Perizinan Bidang Kelautan dan Perikanan	Informasi dan keluhan perizinan Bidang Kelautan dan Perikanan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
26.	Pariwisata	Tempat Wisata	Keluhan Tempat Wisata	Permasalahan infrastruktur meliputi jalan, trotoar, pembatas jalan, saluran air, listrik, telekomunikasi, air bersih, sampah, perparkiran serta pelayanan di kawasan wisata Jakarta (antara lain Monas, Kota Tua)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	72	73	96	97	120	121	
			Keluhan penyelenggaraan acara seni budaya di tempat wisata	Permasalahan penyelenggaraan acara seni budaya di kawasan wisata yang dikelola Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (antara lain Monas, Kota Tua)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	72	73	96	97	120	121	
			Akses Pintu Masuk dan Keluar di Kawasan Kota Tua	Akses Pintu Masuk dan Keluar di Kawasan Kota Tua	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	48	49	72	73	120	121	
			Simbol Penunjuk Arah di Kawasan Kota Tua	Simbol Penunjuk Arah di Kawasan Kota Tua	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	48	49	72	73	120	121	
			Pengamen Liar di Kota Tua	Pengamen liar memaksa meminta uang di Kawasan Kota Tua	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	72	73	96	97	120	121	
			Dugaan Kriminalitas	Kriminalitas di tempat hiburan (narkoba, prostitusi dan perjudian)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	72	73	96	97	120	121	
		Pelayanan Administrasi	Administrasi Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Kesalahan surat menyurat, lambat, dll.	1			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	36	37	54	55	90	91	
			Kepegawaian Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Keterlambatan penanganan administrasi pegawai (kenaikan pangkat, penghargaan, dll.), keluhan penempatan pegawai, permasalahan kedisiplinan pegawai	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	48	49	72	73	120	121	
			Waktu Pencairan Transfer Melalui Pihak Ketiga	Pencairan-Transfer Melalui Pihak Ketiga terlambat atau tidak terlaksana	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	72	73	96	97	120	121	
			Prasarana dan Sarana Kantor Disparekraf	Permasalahan terkait prasarana dan sarana di gedung kantor Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	48	49	72	73	120	121	
			Anggaran dan Kegiatan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Keluhan atas kesalahan data terkait anggaran atau kegiatan, komponen belanja barang/jasa, masalah laporan keuangan dll.	1			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	36	37	54	55	90	91	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Varlabel Waktu (dalam satuan jam)							
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%	
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
		Usaha Hiburan dan Rekreasi	pelanggaran jam operasional usaha pariwisata	keluhan pelanggaran jam operasional usaha pariwisata	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	48	49	72	73	120	121	
			Pelanggaran gangguan kebisingan usaha pariwisata	keluhan gangguan suara bising dari usaha pariwisata yang mengganggu lingkungan sekitar	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	72	73	96	97	120	121	
		Urusan Graha Wisata	Prasarana dan sarana penginapan Graha Wisata	Keluhan kenyamanan selama menginap di Graha Wisata terkait sarana dan prasana (saluran Air, AC, kamar Mandi, parkir dll)	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	0	48	49	72	73	120	121	
		Perizinan	Perizinan Bidang Pariwisata	Informasi dan Keluhan perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP Hotel, Restoran, Bar, Dll)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
27.	Pertanian	Rumah Potong Hewan	Fasilitas Rusak	Kerusakan prasarana dan sarana di lokasi	3			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	96	97	120	121	144	145	
			Fasilitas Kotor	Kebersihan dan sampah yang ada di lokasi	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Laporan Perawatan Ternak	Keluhan mengenai perawatan hewan sebelum dipotong	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Keberadaan Tengkulak	Tengkulak daging	2			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	48	49	72	73	120	121	
			Laporan Proses Pemotongan	Keluhan mengenai hewan yang sudah mati lama tetap dipotong	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Laporan Bau	Polusi udara (bau) dari rumah potong hewan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
			Laporan Limbah	Limbah padat dan cair dari rumah potong hewan	3			Dinas Lingkungan Hidup	0	72	73	83	84	94	95	
		Rumah Potong Hewan	Pungutan liar	Pungutan liar	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	36	37	54	55	90	91	
		Hewan Tak Berpemilik	Laporan Hewan tak berpemilik	Keberadaan hewan penular rabies, unggas dan hama tanaman yang tidak berpemilik	3			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	72	71	96	97	120	121	
		Hewan Peliharaan	Keluhan hewan peliharaan mengganggu	Keluhan Keberadaan hewan peliharaan yang mengganggu (anjing, unggas dan hama tanaman)	3			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	0	72	71	96	97	120	121	
		Perizinan	Perizinan Bidang Pertanian	Informasi dan keluhan Perizinan Bidang Pertanian	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
28.	Kehutanan	Taman	Fasilitas RTH Kotor	Area jalur hijau dan Ruang Terbuka Hijau (RTH) lainnya kotor	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	36	37	54	55	90	91	
			Taman Tidak Terawat	Tanaman di taman, jalur hijau dan RTH lainnya tidak terawat	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	72	73	120	121	168	169	
			Tanaman mengganggu fungsi trotoar	Keluhan tanaman yang menghalangi guiding block dan/atau jalur pejalan kaki (pemindahan pot tanaman)	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	72	73	120	121	168	169	
			Lampu taman padam/rusak	Keluhan mengenai lampu taman padam/rusak dalam pengelolaan Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	48	49	72	73	120	121	
			Laporan Sampah	Sampah organik dan anorganik di taman	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	36	37	54	55	90	91	
			Pot di RTH Pecah	Pot tanaman pecah harus diangkat/dibersihkan	1		√		0	36	37	54	55	90	91	
			Pot Baru di RTH	Penggantian pot tanaman yang pecah/rusak di RTH dalam pengelolaan Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	72	73	120	121	168	169	
		Pohon	Permohonan pangkas pohon	Permohonan pangkas pohon di dalam area perumahan	2		√		0	36	37	54	55	90	91	
			Pangkas Pohon	Ranting pohon yang patah/rimbun perlu dipangkas di area Jalur Hijau dan/atau RTH	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	36	37	54	55	90	91	
			Pohon Tumbang	Pohon tumbang	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	72	73	120	121	168	169	
			Permintaan Tanam Pohon	Merninta penanaman pohon	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	36	37	54	55	90	91	
		Taman Pemakaman Umum (TPU)	TPU Kotor	TPU tidak terawat, kotor, dll	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	36	37	54	55	90	91	
			Lampu TPU padam/rusak	Keluhan mengenai lampu TPU padam/rusak	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	48	49	72	73	120	121	
			Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait pelayanan di TPU (sikap petugas, pungli, dll.)	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	36	37	54	55	90	91	
		Taman Pemakaman Umum (TPU)	Makam Tidak Ditemukan	Makam tidak ditemukan oleh ahli waris	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	36	37	54	55	90	91	
			Area Makam Banjir	Area Makam Banjir karena saluran yang menuju sungai tersumbat lumpur dengan lebar saluran antara 0 - 0,5 m (L > 0,5 m)	3			Dinas Sumber Daya Air	0	72	73	108	109	180	181	
		Satwa liar	Satwa liar yang tidak dilindungi (Ular, Monyet dan Biawak diluar area Privat dan tidak dikuasai pemilik)	Keluhan terkait dengan Satwa liar yang tidak dilindungi (Ular, Monyet dan Biawak diluar area Privat dan tidak dikuasai pemilik)	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	48	49	72	73	120	121	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Acuan Variabel Waktu (dalam satuan jam)									
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	100%		80%		60%		40%			
									Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max		
	Kehutanan	Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)	RPTRA Kotor	RPTRA kotor, tidak terawat, banyak sampah, coretan/tempelan	1	√			0	36	37	54	55	90	91			
			Prasarana dan Sarana	Prasarana dan Sarana RPTRA rusak	3	√			0	96	97	121	122	146	147			
			Penyalahgunaan Fungsi	Penyalahgunaan fungsi RPTRA	1	√			0	36	37	54	55	90	91			
			Keluhan Pelayanan RPTRA	Keluhan terkait pelayanan RPTRA (jam buka-tutup, sikap petugas, dll.)	2	√			0	48	49	72	73	120	121			
		Ornamen/Hiasan Kota	Keluhan mengenai ornamen/hiasan kota	Keluhan mengenai ornamen/hiasan kota (lampu hias, jam di area publik yang dikelola Dinas Pertamanan dan Hutan Kota)	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	0	96	97	121	122	146	147			
		Perizinan	Perizinan Bidang Kehutanan	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Kehutanan (Permohonan izin penebangan pohon, dll)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193			
29.	Energi dan sumber daya mineral	Energi	Informasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Permintaan Informasi mengenai persyaratan, Alur Pengurusan Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan Lembaga Inspeksi Teknis (LIT)	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121			
			Bahan Bakar Minyak	Keluhan BBM/SPBU	Keluhan terkait bahan bakar minyak (langka, harga lebih mahal, timbangan SPBU curang, dll.)	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
			Bahan Bakar Gas	Keluhan BBG/Agen	Keluhan terkait bahan bakar gas (langka, harga lebih mahal, isi tidak sesuai, dll.)	3			Biro Pemerintahan	0	168	169	192	193	216	217		
			Perizinan	Perizinan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193		
30.	Perdagangan	Perdagangan	Keluhan Harga Kebutuhan Bahan Pangan Pokok di Pasar	Pengaduan terkait harga kebutuhan bahan pangan pokok yang terlalu tinggi	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	96	97	120	121			
			Fasilitasi Pameran	Pengaduan terkait pelaku usaha tidak diikutsertakan pada event pameran	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121			
			Layanan BUMD	Keluhan terkait layanan BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	0	96	97	144	145	192	193			
		Pengawasan	Pengawasan perizinan perdagangan	Pengaduan terkait Kawasan Dilarang Merekok (KDM) di mall dan Penjualan Minuman Beralkohol	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	96	97	120	121			
			Pengawasan perizinan perdagangan	Pengaduan masyarakat terkait legalitas usaha perdagangan	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	96	97	120	121			
			Pengawasan barang sesuai SNI	Pengaduan terkait barang yang beredar di pasar modern dan pasar tradisional sesuai SNI	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	96	97	120	121			
			Kecurangan alat ukur	Dugaan kecurangan alat ukur metrologi (timbangan, SPBU, meter air, KWH listrik, argo taksi, dll.)	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	96	97	120	121			
				Keluhan Konsumen terkait sengketa produk	Sengketa Konsumen berdasarkan jenis Barang dan Jasa (BPSK)	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	96	97	120	121		
				Perizinan	Perizinan Bidang Perdagangan	Informasi dan Keluhan Perizinan SIUP, TDP, Izin Toko Swalayan (Minimarket, Supermarket, Dll)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	120	121	144	145	192	193	
		31.	Perindustrian	Industri Kecil dan Menengah	Info IKM	Informasi mengenai IKM	1			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	72	73	96	97	120	121	
Pendampingan IKM	Permintaan fasilitasi untuk IKM (pameran, pelatihan, akses modal, dll.)				2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121			
Keluhan Perizinan IKM	Keluhan terkait IKM (perizinan, pemasaran, dll)				2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	0	48	49	72	73	120	121			
32.	Transmigrasi	Transmigrasi	Info Program	Informasi mengenai program transmigrasi	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121			
			Keluhan Program	Keluhan terkait program transmigrasi	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	0	72	73	96	97	120	121			

E. RINCIAN KRITERIA KETUNTASAN ATAS TINDAK LANJUT PENGADUAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CRM

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
1.	Pendidikan	Kartu Jakarta Pintar (KJP) / Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU)	Informasi KJP/KJMU	Informasi mengenai KJP/KJMU	2			Dinas Pendidikan	Narasi/Pemberian informasi KJP/KJMU yang dapat diakses publik
			Kesulitan Mendapat KJP/KJMU	Kesulitan mendaftar/mendapatkan KJP dan/atau KJMU	2			Dinas Pendidikan	Narasi/pemberian informasi tentang tahapan/prosedur pendaftaran untuk mendapatkan KJP dan/atau KJMU
			KJP/KJMU tidak dapat digunakan	KJP/KJMU bermasalah (tidak dapat digunakan)	2			Dinas Pendidikan	Pemberian informasi bahwa penerima KJP/KJMU dapat memanfaatkan Kartu ATM
			Kesalahan Data	Kesalahan data penerima KJP/KJMU	3			Dinas Pendidikan	Narasi/Penjelasan terkait dengan Data penerima KJP/KJMU sesuai dengan aduan
			Kesalahan Penerima	Kesalahan penerima KJP/KJMU	3			Dinas Pendidikan	Narasi/Penjelasan penerima KJP/KJMU tidak tepat sasaran sesuai kriteria yang telah ditentukan
			Penyelewengan Dana	Penyelewengan dana KJP/KJMU	3			Dinas Pendidikan	Melakukan pengecekan untuk memastikan kebenaran penyelewengan dana KJP/KJMU dan Pemblokiran KJP/KJMU
		Pendaftaran peserta didik	Pendaftaran Sekolah	Ketuhan mengenai proses pendaftaran sekolah/Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	2			Dinas Pendidikan	Pemberian Informasi terkait dengan petunjuk teknis PPDB dan tersosialisasikan kepada masyarakat
			Zonasi Sekolah	Keluhan mengenai Zonasi sekolah	2			Dinas Pendidikan	Adanya penetapan dan terinformasikannya Zonasi PPDB
			Anak Putus Sekolah	Anak putus sekolah	2			Dinas Pendidikan	Adanya data anak putus sekolah dan penanganannya
		Gedung sekolah	Bangunan Rusak	Gedung sekolah rusak	3			Dinas Pendidikan	Penjelasan sesuai dengan aduan/Adanya prioritas penganggaran rehab gedung sekolah
			Fasilitas Sekolah Rusak/Kurang	Fasilitas sekolah tidak lengkap/rusak	2			Dinas Pendidikan	Foto terpenuhinya fasilitas sekolah yang memadai sesuai dengan aduan
		Tenaga kependidikan	Perilaku Guru/Staf	Perilaku guru/staf sekolah	2			Dinas Pendidikan	Adanya proses pembinaan terhadap guru/staf sekolah dan penegakan disiplin
			Cara Mengajar	Keluhan mengenai cara guru mengajar	2			Dinas Pendidikan	Adanya supervisi kelas oleh tim supervisi sekolah dan pengawas sekolah/Foto pelaksanaan supervisi
			Konflik Sekolah & Wali	Konflik antara sekolah dengan orang tua murid	2			Dinas Pendidikan	Adanya mediasi antara sekolah dengan orang tua murid untuk menyelesaikan masalah
			Pungutan Sekolah	Pungutan/iuran kepada orang tua murid	2			Dinas Pendidikan	Tidak terdapat pungutan liar kepada orang tua murid dan penegakan disiplin serta penjelasan sesuai dengan aduan
		Bantuan pendidikan	Informasi BOP/BOS	Informasi mengenai BOP/BOS	2			Dinas Pendidikan	Adanya papan/media informasi tentang BOP/BOS di sekolah
			Bantuan Siswa	Bantuan kepada siswa tidak mampu	2			Dinas Pendidikan	Memastikan siswa kurang mampu mendapatkan KJP
			Info Beasiswa	Informasi beasiswa	2			Dinas Pendidikan	Adanya informasi dari berbagai sumber tentang beasiswa kepada seluruh siswa dan masyarakat
			Info Biaya Sekolah	Informasi mengenai biaya (iuran) sekolah	2			Dinas Pendidikan	Adanya informasi tentang biaya (iuran) pendidikan di sekolah-sekolah swasta
			Ijazah Ditahan	Ijazah ditahan pihak sekolah	2			Dinas Pendidikan	Adanya koordinasi penyelesaian penahanan ijazah oleh pihak sekolah swasta
		Permasalahan siswa	Perilaku Siswa	Perilaku siswa terhadap guru/staf sekolah	2			Dinas Pendidikan	Adanya tata tertib dan penegakan tata tertib di sekolah
				Anak sekolah berada diluar jam sekolah/bolos	1			Satuan Polisi Pamong Praja	Dokumentasi kegiatan pengecekan lapangan di lokasi sesuai laporan

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan												
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah													
	Pendidikan	Permasalahan siswa	Konflik Siswa	Konflik antar siswa	2			Dinas Pendidikan	Tidak terdapat bullying di lingkungan sekolah dan tindakan cepat bila terjadi bullying di lingkungan sekolah												
			Tawuran Pelajar	Tawuran pelajar	2			Dinas Pendidikan	Tidak terdapat tawuran antar pelajar dan adanya tindakan cepat bila terjadi tawuran												
		Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	Info PAUD	Informasi mengenai PAUD	2			Dinas Pendidikan	Pemberian informasi tentang pelaksanaan kegiatan PAUD												
			Pembinaan PAUD&PKBM	Pembinaan penyelenggaraan PAUD dan PKBM	2			Dinas Pendidikan	Adanya program pembinaan penyelenggaraan PAUD dan PKBM secara berjenjang												
			Bantuan untuk PAUD&PKBM	Pemohonan bantuan untuk PAUD dan PKBM	2			Dinas Pendidikan	Adanya informasi tentang jenis-jenis bantuan untuk penyelenggaraan PAUD dan PKBM												
			Prasarana PAUD/TPA	Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Gedung Balaikota	Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Kantor Walikota/Bupati	3			Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah	Foto hasil perbaikan sesuai dengan aduan/Penjelasan hasil koordinasi sesuai dengan aduan											
											Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Kantor Kecamatan	3		√		Foto hasil perbaikan sesuai dengan aduan/Penjelasan hasil koordinasi sesuai dengan aduan					
																	Keluhan terkait prasarana TPA yang berada di Kantor Kelurahan	3	√		Foto hasil perbaikan sesuai dengan aduan/Penjelasan hasil koordinasi sesuai dengan aduan
		Sertifikasi guru	Info Sertifikasi	Informasi mengenai sertifikasi guru	2			Dinas Pendidikan	Penjelasan/informasi tentang persyaratan untuk mendapatkan tunjangan sertifikasi profesi guru												
			Dana Sertifikasi	Pencairan dana sertifikasi guru	2			Dinas Pendidikan	Penjelasan/informasi tentang waktu penyaluran/pencairan dana sertifikasi guru												
		Kurikulum dan Kegiatan Sekolah	Keluhan Kurikulum	Keluhan terkait kurikulum atau pelajaran	2			Dinas Pendidikan	Penjelasan/informasi tentang pelaksanaan kurikulum sesuai kalender pendidikan												
			Keluhan Peraturan Sekolah	Keluhan terkait peraturan sekolah	2			Dinas Pendidikan	Penjelasan/informasi dan sosialisasi tentang tata tertib sekolah serta adanya ruang masukan dari masyarakat												
			Info Extra&Intra Kurikuler	Informasi terkait kegiatan intra dan ekstra kurikuler	2			Dinas Pendidikan	Penjelasan mengenai program ekstra dan intra kurikuler yang terinformasikan kepada masyarakat												
			Perilaku Guru ke Siswa	Keluhan terkait perilaku guru terhadap siswa	2			Dinas Pendidikan	Adanya penjelasan dan bukti tindak lanjut												
			Disiplin Pegawai	Pelanggaran Disiplin Pegawai	2			Dinas Pendidikan	Adanya penjelasan dan bukti tindak lanjut												
		Fasilitas pendidikan milik pemerintah pusat/swasta	Fasilitas Pendidikan Swasta dan Pusat	Permasalahan prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, perpustakaan dan lain-lain di fasilitas pendidikan yang dikelola oleh Pemerintah Pusat dan/atau Swasta	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait sesuai dengan aduan yang disampaikan												
		Perizinan	Perizinan Bidang Pendidikan	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Bidang Pendidikan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan												
			Rekomendasi Penelitian	Informasi dan Keluhan permohonan Rekomendasi Penelitian	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan												
2	Kesehatan	Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa Kartu Indonesia Sehat (KIS)/BPJS Kesehatan	Informasi Kepesertaan JKN berupa KIS/BPJS Kesehatan	Informasi mengenai KIS/BPJS Kesehatan	2			Dinas Kesehatan	Penjelasan mengenai SOP/pengumuman mengenai KIS/BPJS Kesehatan												
			Keluhan Kepesertaan JKN berupa KIS/BPJS Kesehatan	Belum terdaftar sebagai peserta KIS/BPJS Kesehatan	2			Dinas Kesehatan	Penjelasan/pemberian informasi terkait persyaratan peserta KIS/BPJS Kesehatan												
				Keluhan terkait pelayanan peserta BPJS	3			Dinas Kesehatan	Penjelasan sesuai dengan aduan yang disampaikan												
				Peserta PBI APBD Pindah ke KIS/BPJS Mandiri	2			Dinas Kesehatan	Pemberian informasi mengenai informasi proses pemindahan kepesertaan PBI APBD Pindah ke KIS/BPJS Mandiri												

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan	
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah		
	Kesehatan	Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa Kartu Indonesia Sehat (KIS)/BPJS Kesehatan	Keluhan Kepesertaan JKN berupa KIS/BPJS Kesehatan	Peserta KIS/BPJS Mandiri Pindah Ke PBI APBD	3			Dinas Kesehatan	Pemberian Informasi mengenai informasi proses pemindahan kepesertaan KIS/BPJS Mandiri Pindah Ke PBI APBD	
				Keluhan terkait kepesertaan JKN dalam KIS/BPJS Kesehatan (PBI APBD)	2			Dinas Kesehatan	Pemberian informasi sesuai dengan aduan yang disampaikan	
				Kesalahan Data	Kesalahan data JKN (PBI/APBD)	2			Dinas Kesehatan	Pemberian informasi
				Keluhan Pelayanan JKN	Keluhan terkait pelayanan kesehatan penerima JKN	3			Dinas Kesehatan	Pemberian Informasi
	Demam Berdarah Dengue (DBD)	Demam Berdarah Dengue (DBD)	Demam Berdarah Dengue (DBD)	Pencegahan DBD melalui PSN	2	√			Penjelasan dan Foto pelaksanaan PSN	
				Permintaan fogging karena adanya kasus DBD	2			Dinas Kesehatan	Penjelasan Prosedur.Pengajuan Fogging atau foto pelaksanaan fogging	
		Sarana Jumantik	Sarana Petugas Jumantik kurang/tidak memadai		2	√			Penjelasan hasil koordinasi / pemenuhan sarana Petugas Jumantik	
				Keluhan Jumantik	Petugas Jumantik tidak rutin melakukan PSN	1	√		Melakukan pembinaan/teguran kepada Petugas Jumantik/foto/pemberian penjelasan sesuai dengan aduan	
		Posyandu	Keluhan Posyandu	Kurangnya anggaran PMT dan/atau sekretariat Posyandu	2	√			Penjelasan / pemberian informasi	
		Imunisasi	Keluhan Imunisasi	Keluhan terkait imunisasi	2			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi	
		Puskesmas	Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait pelayanan di Puskesmas	2			Dinas Kesehatan	Membenkan pembinaan/ pengarahan/ teguran	
				Keluhan terkait pelayanan Sertifikat Layak Kawin	2			Dinas Kesehatan	Pemberian Informasi tahapan/proses pengurusan Sertifikat Layak Kawin	
			Keluhan Fasilitas	Keluhan terkait prasarana dan sarana di Puskesmas kategori ringan	3			Dinas Kesehatan	Foto hasil perbaikan atau pemenuhan sarana dan prasarana	
				Keluhan terkait prasarana dan sarana di Puskesmas kategori sedang/berat	4			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi sesuai dengan aduan	
			Akses Puskesmas	Akses menuju Puskesmas (jalan sempit, tidak masuk mobil)	4			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi	
		RSUD	Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait pelayanan di RSUD	2			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi sesuai dengan aduan	
			Keluhan Fasilitas	Keluhan terkait prasarana dan sarana di RSUD	4			Dinas Kesehatan	Foto hasil perbaikan atau pemenuhan sarana dan prasarana/ Penjelasan sesuai dengan aduan	
		Ambulans Gawat Darurat	Keluhan Fasilitas Ambulans	Keluhan terkait penggunaan Ambulans	2			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi	
		Pendataan kesehatan	Pendataan Gizi Buruk	Pendataan terkait anak gizi buruk	1	√			Penjelasan dan Informasi terkait dengan pendataan Gizi Buruk	
		Fasilitas kesehatan milik pusat/swasta/klinik swasta	Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Swasta/Klinik Swasta dan Pusat	Permasalahan prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, parkir dan lain-lain di fasilitas kesehatan yang dikelola oleh swasta	4			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian Informasi hasil koordinasi terkait dengan aduan	
	Permasalahan prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, parkir dan lain-lain di fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah pusat (RSCM, RS Fatmawati, RSPAD, RS Dharmas, RS Harapan Kita)			3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak Rumah Sakit Vertikal milik Pemerintah Pusat/Swasta sesuai dengan aduan yang disampaikan		
	Perizinan	Perizinan Bidang Kesehatan	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Bidang Kesehatan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Penjelasan prosedur perizinan dan terinformasikannya status perizinan		
	3.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan	Jalan rusak dan berlubang	Keluhan terkait dengan jalan rusak dan berlubang	2			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi
Keluhan jalan rusak di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta				Jalan rusak di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, kawasan PT KAI, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduannya	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan	
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah		
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan	Keluhan jalan rusak di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Keluhan terkait jalan rusak di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan Foto hasil tindak lanjut aduan	
			Keluhan jalan rusak di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Jalan rusak di Taman Kota, Hutan Kota, TPU	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Penjelasan, Informasi/Foto hasil tindak lanjut	
			Bergelombang, Retak, Ambles	Jalan bergelombang, retak dan/atau ambles	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
			Separator/Kanstin Kotor	Kanstin/separator pembatas jalan kotor, bergeser, banyak coretan	1	√			Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan	
			Separator/Kanstin Rusak	Kanstin/Separator rusak, MCB di Jalur Busway rusak	2			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
			Proyek Mangkrak	Proyek pelebaran jalan mangkrak	4			Dinas Bina Marga	Foto Berita Acara/ Klarifikasi/ Narasi	
		Gangguan dan Sisa Proyek	Sisa Proyek	Sisa proyek pembangunan/pelebaran jalan menimbulkan sampah	2			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
			Gangguan dan sisa proyek BUMD	Keluhan terkait dengan gangguan dan sisa proyek dibawah pengelolaan BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan Foto hasil perbaikan tindak lanjut aduan	
		Jembatan	Jembatan Penyebrangan Orang (JPO)/Halte Kotor	JPO dan/atau halte kotor, ada sampah, coretan/tempelan, material sisa spanduk, dll.	1	√				Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan
			Jembatan Rusak Ringan	Jembatan rusak ringan (eg. Lubang di jalan, cat sandaran pudar, lonengan rusak, expansion joint rusak)	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
			Jembatan Rusak Berat	Jembatan rusak berat (eg. Jalan Longsor, amblas; Substructure (Pondasi, Abutment dan Pier) rusak)	4			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Kajian Anggaran/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
			Jembatan Penyebrangan Orang (JPO)/Halte Rusak	JPO dan/atau halte rusak	2			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
			Permintaan Jembatan Penyebrangan Orang (JPO)/Halte	Permintaan warga yang membutuhkan JPO dan/atau halte	4			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Kajian Anggaran/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
		Trottoar	Trottoar Berlubang	Trottoar berlubang	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
			Guiding Block (Disabilitas)	Trottoar belum ada <i>guiding block</i> atau <i>guiding block</i> rusak	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi	
		Tutup Saluran	Tutup Saluran Bergeser	Tutup saluran bergeser	1	√				Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan
			Tutup Saluran Rusak/Hilang	Tutup saluran U-Ditch/Crossing saluran (Gril manhole) pecah/rusak atau hilang	3			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan/menganti tutup saluran dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut	
				Tutup saluran (L < 1m) Vankom/Manhole Utilitas pecah/rusak atau hilang	2			Dinas Bina Marga	Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan	
Saluran Air, Kali/Sungai	Tersumbat Sampah/Lumpur	Saluran air tersumbat sampah/lumpur dengan lebar antara 0 - 0,5 meter (L ≤ 0,5 m)	1	√				Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan		
		Saluran air tersumbat sampah/lumpur dengan lebar antara 0 - 0,5 m (L > 0,5 m)	3			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan pengurusan saluran dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut			
	Tali/Mulut Air Tersumbat	Tali air dan mulut air tersumbat sampah atau pasir/tanah	1			Dinas Bina Marga	Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan			
	Tersumbat Pipa/Kabel	Saluran air tersumbat pipa atau kabel jaringan utilitas	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Koordinasi/Foto tindak lanjut/ Tindak Lanjut Sementara/Narasi			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Saluran Air, Kali/Sungai	Normalisasi Sungai	Daya tampung Kali/Sungai belum maksimal, Sungai/kali belum di sheet pile/turap atau dinding Kali/sungai butuh penguatan, sungai/kali mengalami pendangkalan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan pembangunan/ perbaikan daya tampung kali atau sungai yang belum maksimal, Sungai/kali yang belum di sheet pile/turap atau dinding kali atau sungai butuh penguatan dan sungai atau kali mengalami pendangkalan dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Sheet Pile/ Rusak	Sheet Pile/Turap Kali/Sungai Rusak atau Roboh	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan Sheet pile kali/sungai rusak atau roboh dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Pompa Stasioner Rusak	Pompa stasioner tidak berfungsi (Pompa rusak, Genset rusak, dll.)	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan pompa stasioner yang rusak dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Pintu Air Tidak Berfungsi	Pintu air tidak berfungsi karena rusak dan butuh perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan pintu air dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Belum Ada Pintu Air	Belum tersedia pintu air, padahal keberadaan pintu air dibutuhkan untuk menghindari banjir	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan pemasangan pintu air pada lokasi dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Turap Waduk Rusak/Roboh	Turap Waduk mengalami kerusakan atau longsor	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan turap waduk dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Pendangkalan Waduk	Waduk mengalami pendangkalan yang mengakibatkan daya tampungnya tidak sesuai dengan yang direncanakan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan pengerukan pada waduk dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Pompa Mobile Rusak	Pompa mobile tidak dapat berfungsi karena mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan pompa mobile yang rusak dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Saluran Rusak	Saluran air tidak berfungsi secara maksimal dan membahayakan karena mengalami kerusakan, seperti: dinding saluran roboh/ tutup saluran rusak	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan saluran rusak dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Belum Ada Saluran Air	Di lokasi tersebut tidak tersedia saluran air, sehingga air hujan menggenangi jalan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan pembangunan saluran dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Alat Berat Tidak Berfungsi	Alat berat tidak berfungsi karena mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan alat berat dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			SWRO (Sea Water Reverse Osmosis) Rusak	SWRO tidak mampu memproduksi air bersih karena rusak dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan SWRO dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			BWRO (Backrish Water Reverse Osmosis) Rusak	BWRO tidak mampu memproduksi air bersih karena rusak dan membutuhkan perbaikan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan BWRO dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			IPAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah) Rusak	IPAL yang menjadi kewenangan Dinas SDA tidak berfungsi karena mengalami kerusakan	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan IPAL dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Tanggul Pengaman Pantai Rusak	Tanggul pengaman pantai yang mencegah air rob mengalami kerusakan/kebocoran	4			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan perbaikan tanggul pengaman pantai dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
			Keluhan Saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta	Saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, kawasan PT KAI, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan	
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah		
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Saluran Air, Kali/Sungai	Keluhan Saluran air tersumbat sampah/sedimen di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Saluran air tersumbat sampah/lumpur/sedimen di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan Foto hasil tindak lanjut aduan	
			Keluhan Saluran air tersumbat sampah/sedimen di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Saluran air tersumbat sampah/sedimen di Taman Kota, Hutan Kota, TPU	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Penjelasan, Informasi/Dokumentasi hasil tindak lanjut pengaduan	
		Sumur Resapan	Tidak Ada Sumur Resapan	Tidak ada sumur resapan	3			Dinas Sumber Daya Air	Penjelasan terkait dengan tahapan pengajuan sumur resapan	
			Informasi Sumur Resapan	Permintaan kajian dan konsultasi sumur resapan	4			Dinas Sumber Daya Air	Penjelasan terkait tahapan/prosedur terkait dengan kajian dan konsultasi sumur resapan	
			Perawatan Sumur Resapan	Perbaikan sumur resapan	3			Dinas Sumber Daya Air	Penjelasan terkait dengan pelaksanaan perbaikan sumur resapan/foto hasil perbaikan sumur resapan	
		Jaringan Listrik	Tiang PJU/Gardu Listrik Kotor	Merapikan tiang PJU/Gardu Listrik yang kotor, banyak coretan/tempelan	1	√			Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan	
			Tiang PJU Rusak	Tiang PJU miring atau roboh perlu diganti	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Koordinasi/Posisi Tiang Normal Kembali	
			Arus bocor pada tiang PJU	Ada aliran listrik bocor pada tiang PJU yang berbahaya bila tersentuh	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Koordinasi/Jaringan Normal Kembali (Tiang Tidak Nyetrum)	
			Permohonan lampu PJU	Usulan penambahan titik lampu dari masyarakat	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ proses Penganggaran/Koordinasi dengan Sudin Terkait	
			Lampu PJU menyala siang hari	Lampu PJU menyala diluar jam operasional (18:00 s.d 06:00)	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Lampu Menyala pada jam Normal	
			Lampu PJU Padam atau rusak	Lampu PJU padam malam hari	Lampu PJU padam malam hari	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Lampu Menyala Kembali
				Lampu PJU Padam atau rusak pada Jembatan penyebrangan orang (JPO)	Lampu PJU Padam atau rusak pada Jembatan penyebrangan orang (JPO)	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi lapangan/Lampu Menyala Kembali
				Lampu PJU Padam atau rusak pada Fly over (FO)	Lampu PJU Padam atau rusak pada Fly over (FO)	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Lampu Menyala Kembali
				Lampu PJU Padam atau rusak pada Under pass (UP)	Lampu PJU Padam atau rusak pada Under pass (UP)	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Lampu Menyala Kembali
				Lampu PJU Padam atau rusak pada Halte bus	Lampu PJU Padam atau rusak pada Halte bus	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Lampu Menyala Kembali
				Lampu PJU Padam atau rusak pada High mast pole (H = 20 s.d 25 meter)	Lampu PJU Padam atau rusak pada High mast pole (H = 20 s.d 25 meter)	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Koordinasi/Lampu Menyala Kembali
				Lampu PJU Padam atau rusak pada Pedestrian	Lampu PJU Padam atau rusak pada Pedestrian	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Lampu Menyala Kembali
				Kabel PJU Semrawut	Kabel PJU yang melintang/semrawut antar tiang PJU	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi/Koordinasi/Perapihan Kabel
				Panel PJU rusak/keropos/tidak ada pintu	Panel PJU rusak/keropos/tidak ada pintu	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Koordinasi/Panel Diganti
			Kabel Utilitas Udara Putus	Kabel (jaringan utilitas) mengganggu pengguna jalan	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/Penanganan Sementara/ Perapihan	
		Keluhan PLN	Keluhan terkait mati lampu di area lingkungan perumahan	2	√			Pemberian informasi sesuai dengan aduan yang disampaikan/koordinasi dengan instansi terkait		
		Galian Kabel	Galian kabel telantar atau tidak rapi setelah pekerjaan selesai, sampah bekas galian	3			Dinas Bina Marga	Verifikasi Lapangan/ Perapihan		
		Jaringan Air Bersih	Instalasi Rusak/Bocor	Pipa atau Instalasi air bersih rusak/bocor	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan Foto hasil perbaikan tindak lanjut aduan	
			Permintaan Instalasi air bersih/PAM Jaya	Permohonan instalasi atau pemasangan PAM Baru	4			Badan Pembinaan BUMD	Pemberian informasi terkait dengan Prosedur pemasangan PAM Baru dan dokumentasi	
			Instalasi Kotor	Pipa atau instalasi air bersih banyak coretan/tempelan atau kotor	1	√			Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan	
	Tata Ruang dan Bangunan	Bangunan Tidak Berizin	Bangunan tidak berizin dan Tidak Sesuai Izin (IMB)	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	Surat Peringatan/ Surat Segel/ Rekomtek Bongkar/ Undangan Rapat Teknis-Koordinasi/ Survey Lapangan		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan		
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah			
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Tata Ruang dan Bangunan	Rencana Tata Ruang Wilayah/Rencana Detail Tata Ruang (RTRW/RDTR)	Peruntukan bangunan tidak sesuai zonasi RTRW/RDTR	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	Surat Peringatan/ Surat Segel/ Rekomtek Bongkar/ Undangan Rapat Teknis-Koordinasi/ Survey Lapangan		
			Pelanggaran Petugas Pengawas Bangunan	Adanya indikasi Petugas Pengawas Pelaksanaan Pemanfaatan Bangunan yang menerima Pungutan Liar	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	Surat Undangan Pemanggilan Klarifikasi		
			Gangguan dalam Proses Pelaksanaan Pembangunan Bangunan	Adanya gangguan dalam proses pelaksanaan pembangunan gedung	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	Rapat Teknis-Koordinasi/Cek Lokasi dan Survey Lapangan		
			Permasalahan SLF	Bangunan yang belum memiliki, Habis Masa Berlaku SLF	3			Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan	Surat Peringatan/ Surat Segel/ Undangan Rapat Teknis-Koordinasi/ Survey Lapangan		
	Fasilitas Sosial/Fasilitas Umum (Fasos/Fasum)	Fasilitas Sosial/Fasilitas Umum (Fasos/Fasum)	Penagihan SIPPT	Kewajiban pengembang sesuai SIPPT belum diserahkan kepada Pemprov DKI Jakarta	3			Kota/Kabupaten Administrasi	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait/penjelasan tahapan penagihan SIPPT		
			Fasos/Fasum belum diserahkan	Fasos/fasum belum diserahkan ke Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Fasos/fasum belum diserahkan ke Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	3			Biro Pembangunan dan Lingkungan Hidup	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait/rapat koordinasi	
				Penyalahgunaan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta oleh pihak lain	Penyalahgunaan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta oleh pihak lain	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	Penjelasan atas pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
				Aset Pemerintah yang belum dimanfaatkan	Aset Pemerintah yang belum dimanfaatkan	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	Penjelasan atas pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
				Pemanfaatan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai dengan peruntukkan	Pemanfaatan aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai dengan peruntukkan	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	Penjelasan atas pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
				keluhan mengenai Brandgang yang disalahgunakan	keluhan mengenai Brandgang yang disalahgunakan	4			Badan Pengelolaan Aset Daerah	Penjelasan atas pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
				Informasi Kepemilikan Aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Penyalahgunaan kendaraan dinas	3			Badan Pengelolaan Aset Daerah	Penjelasan atas pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
				Papan Nama Aset Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Rusak/Hilang	3			Badan Pengelolaan Aset Daerah	Penjelasan atas pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan foto hasil tindak lanjut		
			Reklame	Reklame Besar Kotor	Tiang reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian \leq 0-2 meter	Tiang reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian \leq 0-2 meter	1	√			Foto hasil pembersihan reklame/billboard dengan ketinggian \leq 0-2 meter
					Tiang reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian \geq 0-2 meter	Tiang reklame/billboard kotor, banyak coretan/tempelan dengan ketinggian \geq 0-2 meter	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Penjelasan, Informasi/Dokumentasi hasil tindak lanjut pengaduan
Reklame Rusak Perlu Dibongkar/Membahayakan	Reklame rusak, miring, disegel belum tuntas dibongkar dan membahayakan pengguna jalan	3					Satuan Polisi Pamong Praja	Berkoordinasi dengan instansi terkait (Rapat, dokumentasi sebelum dan setelah/memberi tanda segel dilokasi)			
Reklame Tidak Berijin	Reklame tidak berizin	3					Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat/dokumen surat peringatan/dokumen rapat/surat rekomendasi bongkar/dokumentasi penertiban)			
Reklame Tidak Bayar Pajak	Reklame Tidak Bayar Pajak	Reklame resmi (berizin) namun belum membayar pajak	Reklame resmi (berizin) namun belum membayar pajak	3			Badan Pendapatan Daerah	Surat himbauan, pasang stiker dan narasi			
		Batas Wilayah	Pilar Batas Wilayah Kotor	Pilar batas wilayah kotor, banyak coretan/tempelan	1	√			Foto hasil tindak lanjut sesuai dengan lokasi aduan dan penjelasan		
			Pilar Batas Wilayah Hilang	Pilar batas wilayah rusak dan/atau hilang	3			Biro Pemerintahan			
		Penegasan Batas Wilayah	Ketidakjelasan batas wilayah (antar kelurahan, kecamatan, kota/kabupaten dan/atau provinsi)	Ketidakjelasan batas wilayah (antar kelurahan, kecamatan, kota/kabupaten dan/atau provinsi)	4			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait/dokumentasi hasil tindak lanjut sementara		
Rupabumi	Pembakuan nama rupabumi	Rupabumi unsur alami dan buatan belum diberi nama / berubah nama	Rupabumi unsur alami dan buatan belum diberi nama / berubah nama	4			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait			
Penataan dan Pengembangan Wilayah	Penghapusan/Penggabungan Wilayah	Permintaan pembentukan/pemekaran dan/atau penghapusan/penggabungan kelurahan dan/atau kecamatan	Permintaan pembentukan/pemekaran dan/atau penghapusan/penggabungan kelurahan dan/atau kecamatan	4			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Perizinan	Perizinan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Reklame, Menara Mikrosel/Makrosel, KRK, IMB, Izin Membangun Prasarana, SLF, Izin Galian, Penebangan Pohon Pelindung, dll.	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
4.	Perumahan dan Kawasan Permukiman	Rumah Susun /Hunian Vertikal	Informasi terkait pengajuan Rusunawa	Informasi terkait permohonan/pengajuan Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Pemberian informasi yang jelas terkait dengan persyaratan dan tahapan dalam permohonan/pengajuan rusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku
			Fasilitas Rusak	Kerusakan fasilitas di Unit Rusunawa kategori ringan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Foto hasil perbaikan sesuai ketentuan dan narasi
				Kerusakan fasilitas di Unit Rusunawa kategori berat	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Diperbaiki sesuai ketentuan
			Sarana Prasarana Rusak	Kerusakan prasarana dan sarana umum di Rusunawa kategori ringan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Foto hasil perbaikan sesuai ketentuan dan narasi
				Kerusakan prasarana dan sarana umum di Rusunawa kategori berat	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Diperbaiki sesuai ketentuan
			Kebersihan dan Keamanan	Keluhan terkait kebersihan dan keamanan di Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Foto hasil pembersihan dan upaya peningkatan pengamanan
			Keluhan Tarif Rusun	Keluhan terkait tarif sewa Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Informasi terkait dengan Tarif sesuai dengan aturan yang berlaku
			Calo, Pungli, Curang	Adanya calo, pungli atau praktek curang lainnya di Rusunawa	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Klarifikasi informasi sesuai dengan prosedur
			Peralihan Hak Sewa	Peralihan Rusunawa kepada yang tidak berhak	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penertiban sesuai dengan aturan yang berlaku
			Tunggakan Sewa	Tunggakan sewa Rusunawa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penertiban sesuai dengan aturan yang berlaku
			Pelanggaran Penggunaan Rusun	Pelanggaran peruntukkan penggunaan Rusunawa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penertiban sesuai dengan aturan yang berlaku
			Keluhan Terhadap Pengelola	Keluhan terkait P3SRS dan/atau Badan Pengelola	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Klarifikasi dan tindak lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku
			Konflik Konsumen dan Pengelola	Konflik antara penghuni Apartemen dengan Pengembang	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Upaya mediasi
			Parkir liar sekitar	Parkir liar di Rusunawa/Rusunami	3			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penertiban sesuai dengan aturan yang berlaku
			Alih Fungsi Unit	Alih Fungsi Unit Rusunawa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penertiban sesuai dengan aturan yang berlaku
			Pembangunan Rusun	Keluhan terkait Fisik Rusun pada masa Pembangunan dan perawatan	3			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penjelasan atas Klarifikasi/Diperbaiki sesuai ketentuan
				Keluhan terkait Terhadap Dampak Lingkungan Pembangunan Fisik Rusun	3			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penjelasan/Klarifikasi Sesuai ketentuan
			Kriminalitas	Kriminalitas (narkoba, prostitusi, dll) di area rusunawa/rusunami/apartemen	2			Satuan Polisi Pamong Praja	penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat,dokumentasi penertiban di lokasi sesuai laporan)
		Penataan Permukiman (Kampung Deret, Bedah Rumah, dll)	Pembangunan Kampung Deret	Pembangunan kampung deret terkendala luasnya lahan dan tanah yang dipakai untuk kampung deret tidak dalam sengketa	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Klarifikasi dan tindak lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku
			Potongan Subsidi&Pungli	Adanya pemotongan subsidi biaya pembangunan oleh oknum / Ketidaksihonestan antara subsidi yang diberikan dari pemerintah dengan bangunan yang sudah berdiri	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Klarifikasi dan tindak lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Keluhan Lingkungan Kost	Keluhan Lingkungan Kost	Keluhan terkait penghuni kost-kostan (narkoba, prostitusi,dll)	2			Satuan Polisi Pamong Praja	penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat,dokumentasi penertiban di lokasi sesuai laporan)
		DP Rp. 0,-	Info DP Rp. 0,-	Informasi mengenai DP Rp. 0,-	1			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Pemberian informasi mengenai program DP Rp. 0,- /foto informasi mengenai DP Rp. 0,-

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Perumahan dan Kawasan Permukiman	DP Rp. 0,-	Keluhan Proses DP Rp. 0,-	Keluhan terkait proses DP Rp. 0,-	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penjelasan terkait tahapan/prosedur mengenai program DP Rp. 0,-
		Peningkatan Kualitas Permukiman	Sarana Prasarana Rusak	Kerusakan prasarana dan sarana umum di CIP kategori Ringan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Diperbaiki sesuai ketentuan/Narasi/Dokumentasi Hasil TL
				Kerusakan prasarana dan sarana umum di CIP kategori Berat	4			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Diperbaiki sesuai ketentuan/Narasi/Dokumentasi Hasil TL
			Sarana dan Prasarana RPTRA	Kerusakan Sarana dan Prasarana RPTRA dalam masa pembangunan dan pemeliharaan	2			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Diperbaiki sesuai ketentuan/Narasi/Dokumentasi Hasil TL
		Keluhan Sarana dan Prasarana pada Gedung Pemeritahan	Keluhan Sarana dan Prasarana pada Gedung Pemeritahan	Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, parkir dan lain-lain area Gedung Balaikota	2			Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah	Dokumentasi hasil tindak lanjut/Narasi sesuai dengan pengaduan
				Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, parkir dan lain-lain area Gedung Kantor Walikota/Bupati	3			Kota/Kabupaten Administrasi	Dokumentasi hasil tindak lanjut/Narasi sesuai dengan pengaduan
				Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, parkir dan lain-lain di area Kantor Kecamatan	2		√		Dokumentasi hasil tindak lanjut/Narasi sesuai dengan pengaduan
				Keluhan terkait prasarana, sarana, kebersihan, keamanan, pelayanan, parkir dan lain-lain di area kantor kelurahan	2	√			Dokumentasi hasil tindak lanjut/Narasi sesuai dengan pengaduan
		Perizinan	Perizinan Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman Rekomendasi Ijin Prinsip Rumah Ibadah	Informasi dan Keluhan terkait Perizinan Rumah Kost dan Ijin Perumahan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
				Informasi terkait dengan Rekomendasi Ijin Prinsip Rumah Ibadah	2			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	Penjelasan dan informasi mengenai proses pembuatan rekomendasi ijin prinsip Rumah Ibadah
	Keluhan mengenai Pembuatan Ijin Prinsip Rumah Ibadah			3			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	Penjelasan dan klarifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
	Informasi Hibah Lembaga Keagamaan			Informasi mengenai prosedur pemberian Hibah Lembaga Keagamaan	2			Biro Pendidikan dan Mental Spiritual	Penjelasan dan informasi mengenai prosedur pemberian Hibah Lembaga Keagamaan
5	Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban	Keluhan Pengeras Suara Tempat Ibadah	Kebisingan suara dari speaker/TOA rumah ibadah	1	√			Dokumentasi hasil koordinasi/himbauan kepada pihak terkait
			Kebisingan Aktifitas Warga	Kebisingan akibat aktivitas/kegiatan warga (resepsi, acara musik, dll.)	1	√			Verifikasi lapangan, Narasi/penjelasan hasil koordinasi dan dokumentasi hasil koordinasi
			Pelanggaran Area Publik	Area publik dijadikan tempat nongkrong	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Melaksanakan himbuan dan penghaluan serta mendokumentasikan/pengecekan di lokasi sesuai laporan
			Kriminalitas	Pencurian, penjahretan dan kriminal umum lain	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Berkoordinasi dengan Instansi terkait (Rapat, dokumentasi penertiban serta pengecekan di lokasi sesuai laporan)
			Keluhan terkait ondel-ondel dan pertunjukan keliling lainnya	Keluhan terkait ondel-ondel dan pertunjukan keliling lainnya	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi/Dokumentasi hasil pengecekan/penertiban di lapangan bersama dengan Dinas Sosial
			PKL Liar	PKL liar di fasos/fasum atau area publik	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat, dokumentasi penertiban sebelum dan sesudah)
			Hunian Liar	Hunian liar di atas fasos/fasum atau area publik	3			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat, dokumentasi sebelum dan setelah/memberi tanda segel di lokasi)
			Bangunan Liar	Bangunan liar di atas trotoar/saluran/sungai	3			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat, dokumentasi sebelum dan setelah/memberi tanda segel di lokasi)
			Pelanggaran Merokok	Merokok di ruang/bangunan publik	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Melaksanakan penertiban kawasan dilarang merokok bersama instansi terkait dan mendokumentasikan kegiatan tersebut

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Ketenteraman, Ketertiban dan Perindungan Masyarakat	Gangguan Ketenteraman dan Ketertiban	Spanduk/iklan liar	Spanduk/iklan liar (non komersil: bendera/spanduk parpol dan Ormas)	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat, dokumen permohonan dan Surat Rekomendasi Pemasangan Bendera/spanduk)
			Adanya spanduk/iklan rokok di area publik		2			Satuan Polisi Pamong Praja	Foto hasil tindak lanjut berupa Penurunan spanduk (dokumentasi pengecekan di lokasi sesuai laporan)
			Iklan di transportasi umum/ pribadi		3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan
		Pungutan Liar	Pungutan liar (Pungli) di Kantor Pemerintah	Pungutan liar (Pungli) pada pelayanan pemerintahan	3			Inspektorat	tersusunnya laporan/telaahan
			Pungutan liar (Pungli) oleh Oknum Lembaga Kemasyarakatan	Pungutan liar (Pungli) oleh lembaga kemasyarakatan (RT/RW, LMK, dll.)	1	√			Foto hasil koordinasi/verifikasi lapangan dan penjelasan/klarifikasi
			Pungutan liar (Pungli) Ormas	Pungutan liar (Pungli) oleh Organisasi Masyarakat	1			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Surat Pemberitahuan/Rapat Koordinasi dan Penjelasan hasil rapat
		Penanganan Banjir	Penanganan Banjir	Keluhan terkait dengan permohonan perahu karet	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Dokumentasi TL bantuan perahu karet di lokasi pengaduan
			Laporan Banjir	Terjadi genangan/banjir di suatu lokasi yang disebabkan karena berbagai macam hal, seperti: kapasitas saluran tidak memadai, turap kali jebol, daerah cekungan sehingga butuh pompa air, sungai/kali yang ada belum di normalisasi, sungai/saluran mengalami pendangkalan, dst	3			Dinas Sumber Daya Air	Narasi, Dokumentasi Hasil TL Sementara
			Penanganan Korban Banjir	Penanganan Korban Banjir	1			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut berupa mendirikan/penyediaan dapur umum dan narasi sesuai aduan
		Penanganan Kebakaran	Keterlambatan Penanganan Kebakaran	Unit terlambat datang, penangan kebakaran lambat	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Narasi dan klarifikasi
			Sulit Melaporkan kejadian kebakaran	Nomor telp sulit dihubungi, panggilan tidak dijawab	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Narasi dan informasi mengenai <i>Emergency Call</i> 112 dan Contact 5 Suku Dinas Gulkarmat
			Pelanggaran etika oleh petugas dilokasi kejadian kebakaran	tindakan arogan, pungli, pencurian	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Narasi dan Dokumentasi Proses BAP
			Penanganan Korban Kebakaran	Penanganan Korban Kebakaran	1			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut berupa mendirikan/penyediaan dapur umum dan narasi sesuai aduan
		Penyelamatan	Keterlambatan Penanganan Penyelamatan	Petugas lambat Menangani Korban	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Narasi dan klarifikasi
			Pelanggaran etika oleh petugas dilokasi kejadian kebakaran	Tindakan arogan, pungli, pencurian	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Dokumentasi Foto dan Berita Acara
		Pelayanan Bidang Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Pengurusan Rekomendasi Keselamatan Kebakaran Gedung	Proses rekomendasi lama atau berbelit	4			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Narasi dan penjelasan mengenai prosedur pengurusan rekomendasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
			Kerjasama dalam rangka Pencegahan dan Penanggulangan kebakaran	Proses layanan Kerjasama dalam rangka keselamatan kebakaran terkesan berbelit	3			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Narasi dan penjelasan mengenai prosedur pengurusan rekomendasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
			Pelayanan pelatihan dan simulasi, evakuasi kebakaran gedung	Proses Pelayanan pelatihan dan simulasi, evakuasi kebakaran gedung terkesan berbelit	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Narasi dan penjelasan mengenai prosedur pengurusan rekomendasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Prasarana dan Sarana Penanggulangan Kebakaran	Hydrant rusak	Kopling Hydrant hilang, Bak dan Pilar tertimbun dan Pilar Rusak	3			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Dokumentasi hasil survei kelapangan dengan melihat kondisi di lapangan dan berkoordinasi dengan palyja
			Pengisian ulang APAR	Permintaan pengisian Ulang APAR, Kerusakan Spare Part dan Tekanan Tabung Habis	2			Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan	Dokumentasi hasil survei kelapangan dan disertai dengan foto dokumentasi

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	Perizinan	Perizinan Bidang Ketenteraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat	Informasi dan Keluhan Perizinan Sertifikat Keselamatan Kebakaran	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
6.	Sosial	Bantuan Sosial	Informasi mengenai bantuan sosial	Informasi mengenai bantuan sosial (KLJ, Kartu Penyandang Disabilitas Jakarta, dll)	2			Dinas Sosial	Mendapatkan informasi tentang tata cara proses pendaftaran untuk mendapatkan bantuan sosial (KJP, Kartu Disabilitas, dll)
			Saldo Kartu Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) kosong/tidak ada saldo	Kartu BPNT kosong/tidak ada saldo	2			Dinas Sosial	Pengecekan status bansos oleh pendamping BPNT/TKSK
			Bantuan Fakir Miskin	Fakir miskin tidak mendapat bantuan	2			Dinas Sosial	Penjelasan hasil koordinasi dengan Pusdatin Jamsos untuk melakukan pengecekan terkait kendala tidak mendapat bantuan
			Bantuan Sosial Dipotong	Bantuan tidak diterima / bantuan dipotong	3			Dinas Sosial	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan
			Warga Tidak Terdaftar dalam bantuan sosial (KLJ, Kartu Penyandang Disabilitas Jakarta, dll)	Tidak terdaftar sebagai penerima bantuan sosial (KLJ, Kartu Penyandang Disabilitas Jakarta, dll)	3			Dinas Sosial	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak-pihak terkait sampai subyek penerima bantuan terdaftar dalam BDT
			Proses Bantuan Bermasalah	Bantuan lama tidak keluar	3			Dinas Sosial	Penjelasan hasil koordinasi dengan satuan pelaksana kecamatan dan pihak perbankan untuk menemukan kendala tidak diterimanya bantuan
			Kartu bantuan sosial tertelan di ATM/hilang	Kartu bantuan sosial tertelan di ATM dan/atau Hilang	3			Dinas Sosial	Petugas dari suku dinas sosial berkoordinasi dengan pihak bank
			Data MPM Tidak Sesuai Lapangan (DTKS/DTFM OTM tidak sesuai)	Data MPM tidak sesuai dengan kriteria di lapangan	2			Dinas Sosial	Foto hasil pengecekan dan penjelasan hasil pengecekan data yang dilakukan oleh PJLP kecamatan di 5 wilayah
			Pungutan liar	Pungutan liar yang dilakukan oleh oknum untuk memperoleh bantuan sosial	3			Dinas Sosial	kurjungan lapangan oleh petugas sudin sosial
		Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)	Gangguan PMKS	Gangguan oleh pengamen, pengemis, anak punk di lampu merah/di lingkungan perumahan/area publik	2			Dinas Sosial	Dokumentasi hasil Penjangkauan PMKS
			Anak Terlantar	Ada bayi dibuang / balita terlantar	3			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut/penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait
				Anak yatim piatu terlantar/ anak ditelantarkan orang tua	3			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut/penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait
				Anak Downsyndrome/autis terlantar	2			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut/penjangkauan oleh bidang rehabilitasi sosial
			Kebutuhan Disabilitas	Penyediaan alat bantu fisik bagi penyandang disabilitas	2			Dinas Sosial	kurjungan lapangan oleh petugas dari bidang rehabilitasi sosial/sudin sosial
				Penyediaan bantuan usaha bagi penyandang disabilitas	2			Dinas Sosial	kurjungan lapangan oleh petugas dari bidang rehabilitasi sosial/sudin sosial
			Lansia Terlantar	Lansia tidak punya penghasilan	2			Dinas Sosial	Pengecekan data yang dilakukan oleh PJLP Pendamsos di 5 wilayah atas arahan Pusdatin Jamsos
				Lansia demensia terlantar	1			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut/penjangkauan oleh bidang rehabilitasi sosial
			Prostitusi Jalanan	Tuna susila jalanan	1			Dinas Sosial	Penjangkauan dengan berkoordinasi bersama Satpol PP.
			Manusia Gerobak	Manusia gerobak	1			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut/penjangkauan
		Konflik Sosial	Konflik Antar Warga	Perselisihan/tawuran antar warga/ antar kampung	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (babinsa/bimaspol/dokumentasi pengecekan di lokasi sesuai laporan)
			Konflik Antar Ormas	Perselisihan antar ormas	2			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Surat Pemeberitahuan/Rapat Koordinasi dan Penjelasan hasil rapat

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Sosial	Konflik Sosial	Konflik Ormas dan Warga	Perselisihan ormas dengan warga	2			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Surat Pemberitahuan/Rapat Koordinasi dan Penjelasan hasil rapat
			Kekerasan Kelompok	Kekerasan terhadap kelompok minoritas	3			Dinas Sosial	koordinasi dengan pihak FKUB dan Bakesbangpol
			Penanganan Korban Konflik Sosial	Korban Kerusuhan	1			Dinas Sosial	pemberian posko pengungsian
		Perlindungan Korban Tindak Kekerasan	Penanganan warga negara migran korban tindak kekerasan	Penanganan warga negara migran korban tindak kekerasan	3			Dinas Sosial	koordinasi dengan lembaga terkait dan pemulangan ke daerah asal oleh dinas sosial maupun suku dinas sosial
		Tindakan Asusila	Kecanduan Pornografi	Anak kecanduan pornografi	1			Dinas Sosial	Foto hasil tindak lanjut berupa menurunkan Sakti Sosial untuk memberikan dukungan sosial
			Pelecehan Seksual di Lingkungan	Pelecehan seksual di lingkungan perumahan	2			Dinas Sosial	kunjungan lapangan oleh petugas bidang rehabilitasi sosial/sudin sosial atau satuan bakti pekerja sosial (Sakti Peksos)
		Penyakit Masyarakat	Perjudian	Perjudian / sabung ayam	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (babinsa/bimaspol/dokumentasi pengecekan di lokasi sesuai laporan)
			Penjualan Miras Illegal	Penjualan miras dan/atau narkoba di permukiman	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (babinsa/bimaspol/tokoh masyarakat/kelurahan/dokumentasi pengecekan di lokasi sesuai laporan)
			Miras Supermarket	Penjualan miras di minimarket, supermarket dan sejenisnya	1			Satuan Polisi Pamong Praja	Foto tindak lanjut berupa Kegiatan Penegakan perda/Perkada/dokumentasi pengecekan di lokasi sesuai laporan
		Orang hilang	Lansia Hilang/Pikun	Lansia Demensia/ Pikun hilang	1			Dinas Sosial	Penjelasan hasil tindak lanjut sesuai dengan aduan
			Difabel Hilang	Penyandang disabilitas mental hilang	1			Dinas Sosial	Penjelasan hasil tindak lanjut sesuai dengan aduan
			Anak Hilang	Anak kecil hilang	1			Dinas Sosial	Penjelasan hasil koordinasi dengan dinas terkait untuk melakukan tindak lanjut serta melakukan koordinasi dengan IPWL/balai
		Pengangkatan Anak	Pengangkatan Anak	Informasi permohonan pengangkatan anak	1			Dinas Sosial	pemberian informasi terkait mekanisme pengangkatan anak
		Pemberdayaan Sosial	Permohonan pemeliharaan makam pahlawan	Permohonan pemeliharaan makam pahlawan	1			Dinas Sosial	Pemberian informasi terkait dengan aduan yang disampaikan kepada pelapor
		Perizinan	Perizinan Bidang Sosial	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Sosial	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
		7.	Tenaga Kerja	Hubungan Pekerja-Pengusaha	PHK Tidak Sesuai	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) tidak sesuai aturan	2		
Keluhan Hak Pesangon	Hak karyawan terkena PHK tidak dibayarkan				2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Formulir Jawaban / Surat Tugas / Surat Panggilan Klarifikasi / Sidang Mediasi
Pelanggaran Upah	Keluhan terkait Upah tidak sesuai Upah Minimum dan Hak Karyawan Lainnya				2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Surat Tugas / Surat Panggilan / surat jawaban
Keluhan THR	Keluhan terkait Tunjangan Hari Raya				2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Surat Tugas / Surat Panggilan / surat jawaban
Permasalahan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan	tidak diikutsertakan dalam BPJS Ketenagakerjaan oleh perusahaan				2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Surat Tugas / Surat Panggilan / surat jawaban
Kartu Pekerja Jakarta	Keluhan terkait Proses Kartu Pekerja				2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Penjelasan dalam bentuk formulir / infografis / tautan website / tautan bit.ly
Permintaan Pelatihan Tenaga Kerja	Permintaan Pelatihan Tenaga Kerja				2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Penjelasan dalam bentuk formulir / infografis / tautan website / tautan bit.ly
PKT (Jakpreuner)	Informasi Program Jakpreuner				2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Penjelasan dalam bentuk formulir / infografis / tautan website / tautan bit.ly

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Tenaga Kerja	Hubungan Pekerja-Pengusaha	Info Lowongan Pekerjaan	Permintaan Informasi Lowongan Kerja	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Penjelasan dalam bentuk formulir / infografis / tautan website / tautan bit.ly
		Hubungan Kepegawaian	Info Tugas Belajar Pemprov DKI Jakarta	Informasi mengenai Pegawai Tugas Belajar Pemprov DKI Jakarta	1			Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Narasi dan Informasi
			Keluhan Pegawai Tugas Belajar	Keluhan terkait Pegawai Tugas Belajar Pemprov DKI Jakarta (administrasi, tunjangan, dll.)	2			Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Narasi dan klarifikasi
			Layanan Kepegawaian dan Kunjungan Kerja	Keluhan terkait kegiatan pelayanan kepegawaian dan kunjungan kerja dari luar instansi	2			Badan Kepegawaian Daerah	Memperbaiki dan memberikan layanan kepegawaian dan kunjungan kerja terhadap masyarakat dan pegawai dengan ramah dan baik
			Pemeliharaan dan Perawatan Kantor BKD Provinsi DKI Jakarta	Keluhan terkait pemeliharaan dan perawatan dalam hal kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor BKD Provinsi DKI Jakarta	2			Badan Kepegawaian Daerah	Dokumentasi hasil pembersihan
			Keluhan CPNS, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan/atau Pegawai Tidak Tetap	Keluhan terkait Pegawai Pemerintah dengan PPPK dan/atau Pegawai Tidak Tetap	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait persoalan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan/atau Pegawai Tidak Tetap
				Keluhan terkait pelaksanaan seleksi penerimaan dan proses pengangkatan CPNS dan PPPK	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait seleksi penerimaan dan proses pengangkatan calon Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)
			Keluhan PNS Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Keluhan terkait proses verifikasi dan validasi terhadap perubahan Jabatan Pelaksana PNS	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban atas proses Verifikasi dan Validasi Pejabat Pelaksana PNS
				Keluhan terkait proses penerbitan Kartu Identitas Pegawai dan/ atau Kartu Pegawai Negeri Sipil dan/ atau Kartu Istri dan / atau Kartu Suami	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait proses penerbitan Kartu Identitas Pegawai dan/ atau Kartu Pegawai Negeri Sipil dan/ atau Kartu Istri dan/ atau Kartu Suami
				Keluhan terkait pelaksanaan mutasi pegawai daerah intern dan/atau antar PD/ UKPD termasuk pegawai titipan	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait pelaksanaan mutasi pegawai daerah intern dan/atau antar SKPD/ UKPD termasuk pegawai titipan
				Keluhan terkait proses pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan dari Jabatan	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait proses pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan dari Jabatan
				Keluhan terkait pelaksanaan seleksi terbuka Jabatan Struktural	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait pelaksanaan seleksi terbuka Jabatan Struktural
				Keluhan terkait proses kenaikan pangkat PNS	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait proses kenaikan pangkat PNS
				Keluhan terkait pelaksanaan kegiatan ujian penyesuaian ijasah, ujian peningkatan pendidikan, dan ujian dinas	3			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban atas proses pembuatan STLUD, STLPI, STLPP
				Keluhan proses pengangkatan, pemindahan, pembebasan sementara, pemberhentian, kenaikan jabatan dan pembinaan pejabat fungsional tidak tepat waktu	2			Badan Kepegawaian Daerah	Tindak lanjut terhadap informasi kepada yang bersangkutan alasan penyebab keterlambatan
				Keluhan terkait penetapan Surat Keputusan petikan pengangkatan, pemindahan, pembebasan sementara, pemberhentian dan kenaikan jabatan pejabat fungsional tingkat provinsi dan jabatan fungsional jenjang tingkat ahli	3			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait proses SK petikan
				Keluhan terkait kegiatan pelayanan dan fasilitasi kesejahteraan pegawai	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait kegiatan pelayanan dan fasilitasi kesejahteraan pegawai
		Keluhan terkait pelaksanaan pemberian penunjang kesejahteraan pegawai dan pensiunan pegawai antara lain jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kecelakaan/kematian pegawai	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait pelaksanaan pemberian penunjang kesejahteraan pegawai dan pensiunan pegawai		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Tenaga Kerja	Hubungan Kepegawaian	Keluhan PNS Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Keluhan terkait penetapan pemberian Cuti PNS yang menjadi kewenangan Gubernur	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait pelaksanaan Cuti PNS
				Keluhan terkait pelaksanaan penetapan pensiun pegawai dan pemberian kenaikan pangkat pengabdian	3			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban proses penetapan SK pensiun pegawai
				Keluhan terkait Laporan Penerimaan Pajak Pribadi dan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait Laporan Penerimaan Pajak Pribadi dan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara
				Keluhan terkait proses penjatuhan hukuman disiplin pegawai	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait proses penjatuhan hukuman disiplin pegawai
				Keluhan terkait proses izin perceraian, menjadi anggota parpol, usaha swasta, dan pejabat	2			Badan Kepegawaian Daerah	Proses izin perceraian, menjadi anggota parpol, usaha swasta, dan pejabat
				Keluhan terkait penilaian kinerja pegawai, budaya dan etos kerja pegawai	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait penilaian kinerja pegawai, budaya dan etos kerja pegawai
				Keluhan kekurangan dan kelebihan pembayaran yang terkait dengan administrasi kepegawaian,	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban kekurangan dan kelebihan pembayaran yang terkait dengan administrasi kepegawaian,
				Kurangnya sosialisasi terhadap kegiatan konsultasi hukum bagi PNS	3			Badan Kepegawaian Daerah	Dibuatkan Surat Edaran terkait sosialisasi pelaksanaan kegiatan konsultasi hukum bagi ASN
		Sistem Informasi Kepegawaian	Keluhan terkait proses pemuktahiran data pegawai ke sistem informasi kepegawaian	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait proses pemuktahiran data pegawai ke sistem informasi kepegawaian	
			Keluhan terkait pengelolaan Sistem Informasi Kepegawaian	2			Badan Kepegawaian Daerah	Jawaban terkait pengelolaan Sistem Informasi Kepegawaian	
		Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan	Pelanggaran Prosedur Rekrutmen PPSU	Rekrutmen PPSU yang diselenggarakan kelurahan tidak sesuai atau menyimpang dari prosedur	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan
Permasalahan Pekerja PPSU	3					Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan		
Perizinan	Perizinan Bidang Tenaga Kerja	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Tenaga Kerja	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan		
8.	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pemberdayaan Perempuan	Info Kegiatan PKK	Informasi terkait kegiatan PKK Kelurahan	1	√			Penjelasan dan informasi kegiatan PKK di kelurahan
			Perempuan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)	Perempuan menjadi korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Laporan Perempuan sebagai korban sudah dilakukan pendampingan/assessment untuk rencana intervensi
		Perlindungan Anak	Perlindungan anak korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)	Anak menjadi korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Laporan Anak sebagai korban sudah dilakukan pendampingan/ assessment untuk rencana intervensi
			Narkoba Anak	Anak keluarga miskin ketergantungan Napza	1			Dinas Sosial	Penjelasan hasil koordinasi dengan dinas kesehatan untuk melakukan tindak lanjut serta melakukan koordinasi dengan IPWL/balai atau dokumentasi hasil TL sementara
			Anak yang terkena ODHA (Orang Dengan HIV AIDS)	Anak keluarga miskin tertular HIV/AIDS	1			Dinas Sosial	Penjelasan hasil koordinasi dengan Dinas Kesehatan atau dokumentasi hasil TL sementara
		Korban Trafficking	Korban Trafficking	Korban Trafficking	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Laporan hasil pendampingan/assessment korban untuk rencana intervensi
		Konseling Keluarga	Konseling Keluarga	Keluarga Bermasalah secara Psikologis	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Foto dan laporan hasil pelaksanaan konseling
9.	Pangan	Sanitasi dan Keamanan Pangan	Pemeriksaan Kelayakan Pangan	Pemeriksaan terhadap kelayakan makanan / keamanan pangan	3			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi
				Laporan terkait penyuluhan keamanan pangan	3			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan			
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah				
	Pangan	Sanitasi dan Keamanan Pangan	Keluhan Pengolahan dan Limbah	Laporan terkait kebersihan pengolahan makanan	4			Dinas Kesehatan	Penjelasan / pemberian informasi			
				Laporan terkait limbah pengolahan makanan	3			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel			
		Sembilan bahan pokok	Keluhan terkait stok sembako di pasar (langka, mahal, dll)		2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Verifikasi lapang dan koordinasi dengan pihak penyedia/pengelola (PD Pasar Jaya, Food station, Dharmajaya) untuk dilakukan Operasi Pasar			
				Laporan Penimbunan Sembako	Laporan terkait dugaan penimbunan sembako	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi dan peninjauan ke lapangan/koordinasi dengan Instansi terkait		
10.	Pertanahan	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	Permintaan Info PBB-P2	Permintaan informasi terkait PBB-P2 (Tarif, Pengurangan, Peraturan)	2			Badan Pendapatan Daerah	Penjelasan sesuai dengan peraturan yang berlaku			
				Permasalahan PBB-P2 (NJOP, Denda)	Permasalahan terkait PBB-P2 (Tarif, Pengurangan, Peraturan)	3			Badan Pendapatan Daerah	Penjelasan sesuai dengan peraturan yang berlaku		
		Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	Permintaan Info BPHTB	Permintaan Informasi terkait BPHTB (Tarif, Peraturan)	2			Badan Pendapatan Daerah	Penjelasan sesuai dengan peraturan yang berlaku			
				Permasalahan PBB-P2	Permasalahan terkait BPHTB (Tarif, Peraturan, Keringanan)	3			Badan Pendapatan Daerah	Penjelasan sesuai dengan peraturan yang berlaku		
		Sertifikat atau Dokumen Kepemilikan	Permasalahan Dokumen Pertanahan	Sengketa Lahan	Sengketa kepemilikan lahan	4	√		Biro Hukum	Narasi/Penjelasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku		
				Pungli, Calo	Pungli oleh calo dan/atau oknum pemerintah	2			Inspektorat	tersusunnya laporan/telaahan		
				Pengaduan terkait Kepemilikan Surat Tanah	Klaim Kepemilikan terkait surat tanah di atas tanah aset penda	3			Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Penjelasan dan klarifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku		
		Pembebasan Lahan	Keluhan Pembebasan Lahan	Penggantian pembebasan lahan tidak sesuai harga	3			Inspektorat	tersusunnya laporan/telaahan			
				Keluhan Penggusuran	Penggusuran tidak sesuai prosedur	3			Biro Hukum	Narasi/Penjelasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku		
		Perizinan	Perizinan Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan Daerah	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan Daerah	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasinya status Perizinan			
		11.	Lingkungan Hidup	Sampah	Sampah Trotoar	Badan Jalan / trotoar banyak sampah atau kotor	1	√			Foto TL hasil pembersihan dan pengangkatan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan	
						Sampah Lingkungan	Timbunan sampah liar dan/atau ceceran sampah di lingkungan permukiman atau area publik dengan volume $\leq 4 \text{ m}^3$ (1 mobil hilux)	2	√			Foto TL hasil pembersihan dan pengangkatan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan
						Sampah Ruang Publik	Ceceran material padat dan sampah yang berserakan di jalan, saluran, taman, jalur hijau, area pantai, Lokasi Binaan/Lokasi Sementara UKM, bangunan dan/atau ruang publik	1	√			Foto TL hasil pembersihan dan pengangkatan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan
Sampah Lingkungan Besar	Timbunan sampah liar dan/atau ceceran sampah di lingkungan permukiman atau area publik yang volumenya melebihi kapasitas kendaraan pengangkut PPSU					2			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / berkoordinasi dengan Instansi terkait untuk Pengangkutan Sampah		
Sampah Reklame Kecil	Sampah sisa material spanduk (tali plastik, kawat, bambu)					1	√			Foto TL hasil pembersihan dan pengangkatan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan		
Sampah Sungai	Sampah di kali/sungai					3			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengangkutan Sampah		
Sampah Got	Sampah di saluran/got					1	√			Foto TL hasil pembersihan dan pengangkatan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan		
Sampah Pasar	Sampah di pasar yang dikelola oleh Pasar Jaya					3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan Foto hasil tindak lanjut aduan		
Sampah Lokbin/Loksem	Sampah di lokasi binaan/lokasi sementara pedagang binaan UMKM					2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Foto TL hasil pembersihan dan pengangkatan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan	
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah		
	Lingkungan Hidup	Sampah	Keluhan terkait sampah di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta	Keluhan terkait sampah di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, kawasan PT KAI, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan yang disampaikan	
			Keluhan terkait sampah di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Keluhan terkait sampah di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD (Halte Transjakarta, MRT, LRT, dll)	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan Foto hasil tindak lanjut aduan	
			Keluhan terkait sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (Taman Kota, Hutan Kota, TPU)	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto TL hasil pembersihan dan pengangkutan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan	
			Rumput Liar Kecil	Rumput liar di pinggir parit/selokan/sungai/jalan (skala kecil)	1	√			Foto TL hasil pembersihan sampah sesuai dengan lokasi pengaduan	
			Rumput Liar Besar	Rumput liar di pinggir parit/selokan/sungai/jalan (skala besar)	3			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pembersihan	
			Tong Sampah Rusak/Hilang	Tong sampah rusak/hilang	2			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Koordinasi	
			Keluhan TPS/LPS	Keluhan terkait lokasi TPS/LPS	2	√			Verifikasi lapangan, Narasi/penjelasan hasil koordinasi dan dokumentasi hasil koordinasi	
			Keluhan Truk Sampah	Keluhan terkait truk sampah	2			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Koordinasi	
			Pencemaran Lingkungan	Kebisingan Tahap Pembangunan	Kebisingan akibat pembangunan pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel
				Kebisingan Tahap Operasional	Kebisingan akibat operasional pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel
		Limbah Usaha/Pabrik		Pembuangan limbah cair domestik dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel	
				Pencemaran Limbah B3 dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan	
				Pencemaran Kebauan dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel	
				Pencemaran Kali/Sungai/PHB/Situ/Danau	4			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel	
		Limbah Rumah Tangga		Pembakaran sampah skala Kegiatan Usaha	3			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Koordinasi	
		Limbah Rumah Tangga		Air limbah rumah tangga dibuang sembarangan	2			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel	
		Keluhan Asap Rumah Tangga	Asap hasil pembakaran sampah rumah tangga	1	√			Verifikasi lapangan, Narasi/penjelasan hasil koordinasi dan dokumentasi hasil koordinasi		
		Perizinan	Perizinan Bidang Lingkungan Hidup	Keluhan Asap Pabrik/Usaha	Pencemaran Udara/Asap dari pabrik /hotel /gedung /apartemen / kegiatan usaha	4			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel
				Proses Izin Lingkungan/AMDAL/UJL-UPL	3			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Dokumen Izin Lingkungan (AMDAL/UJL-UPL)	
		12.	Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	KTP Elektronik (KTP-el)	Informasi dan Keluhan Perizinan Lingkungan Amdal, UKL-UPL, Izin Pembuangan Air Limbah, Dll.	Informasi tentang persyaratan KTP-el	2			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Info Persyaratan KTP-el	Informasi tentang persyaratan KTP-el				2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas terkait dengan persyaratan KTP-el	
Pencetakan KTP-el luar daerah	Pencetakan KTP-el permohonan luar daerah				3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Dicetak sesuai ketersediaan blanko dan jaringan Pencatatan Sipil	
Lamanya Penyelesaian Pelayanan KTP-el	Biometrik, Duplicate Record, Delica				4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Bukti koordinasi dgn kemendagri (tiket/surat elektronik permohonan/tangkapan layar aplikasi bukti permohonan)	
Print Ready Record (PRR)	Print Ready Record (PRR)				4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian KTP-el	
Lamanya uji ketunggalan	Lamanya uji ketunggalan	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Setelah konsolidasi dengan Kemendagri (Tangkapan layar status konsolidasi dengan Kemendagri)				

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	KTP Elektronik (KTP-el)	Lamanya Penyelesaian Pelayanan KTP-el	Jaringan sedang bermasalah/error	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Perbaikan aplikasi (Tangkapan layar status jaringan)
			Ketersediaan Blanko KTP-el		4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Informasi ketersediaan blanko
			KTP-el Hilang/Rusak		4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian KTP-el rusak/hilang
		Kartu Identitas Anak (KIA)	Informasi Persyaratan KIA	Informasi tentang persyaratan KIA	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian Informasi yang jelas sesuai SP dan SOP
			Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian KIA	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tercetak KIA
		Akta Kelahiran	Informasi Persyaratan Akta Kelahiran	Informasi tentang Persyaratan Akta Kelahiran	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai SP dan SOP
			Duplikat Akta Kelahiran	Permohonan duplikat akta yang diterbitkan di dalam DKI	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian duplikat akta catatan sipil
			Duplikat Akta Kelahiran	Permohonan duplikat akta yang diterbitkan di luar DKI	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Surat permohonan pengecekan akta pencatatan sipil kepada dukcapil luar DKI
			Waktu penyelesaian	Lamanya waktu penyelesaian Akta Kelahiran	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Informasi Tercetaknya akta catatan sipil
		Dokumen Administrasi Kependudukan	Informasi Persyaratan Dokumen administrasi kependudukan	Informasi Persyaratan Dokumen administrasi kependudukan (Legalisir, Keabsahan, dll)	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai SP dan SOP
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian Dokumen administrasi kependudukan (Legalisir, Keabsahan, dll)	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian dokumen administrasi kependudukan
		Nomor Induk Kependudukan (NIK)	NIK tidak terdaftar	NIK tidak terdaftar di BPJS Kesehatan, Provider, PPDB, Samsat, Registrasi CPNS dll	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Informasi terkonsolidasi nya NIK dengan Kemendagri (kewenangan Kemendagri)
			NIK dalam KTP-el berbeda	NIK dalam KTP-el berbeda dengan di dalam KK	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Informasi tentang keabsahan NIK
		Pendatang Baru (PB)	Informasi Persyaratan Pendatang Baru	Informasi tentang Persyaratan Pendatang Baru	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai dengan SP dan SOP
			Waktu penyelesaian	Waktu Penyelesaian Pelayanan Pendatang Baru	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian KK/KTP-el dengan alamat baru
		Pindah dan Datang Dalam DKI	Informasi Persyaratan Pindah dan Datang Dalam DKI	Informasi tentang Persyaratan Pindah dan Datang Dalam DKI	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai SP dan SOP
			Waktu Penyelesaian	Lamanya Waktu Penyelesaian Pindah dan Datang Dalam DKI	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian pindah dan datang dlm DKI
		Pindah Luar DKI	Informasi Persyaratan Pindah Luar DKI	Informasi tentang Persyaratan Pindah Luar DKI	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai SP dan SOP
			Waktu Penyelesaian	Waktuya Penyelesaian Pelayanan Pindah Luar DKI	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian SKP WNI
		Akta Perkawinan	Informasi Persyaratan Akta Perkawinan	Informasi tentang Persyaratan Akta Perkawinan	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai dengan SP dan SOP
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu penyelesaian Akta Perkawinan	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian penerbitan akta perkawinan
		Kartu Keluarga (KK)	Pencetakan KK	Syarat dan waktu penyelesaian	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya KK
			Perbedaan data di KK	Nama /identitas beda dgn di KTP	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Informasi terkonsolidasinya KK dengan Kemendagri (kewenangan Kemendagri)
			Pecah KK	Pecah KK terutama warga umum	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian penerbitan KK baru
			Permohonan KK Terhambat	Permohonan KK tidak mendapat ijin dari pemilik rumah	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tercetak KK baru dgn syarat lengkap bebas sengketa/Bukti mediasi /notulen rapat
		Akta Kematian	Informasi Persyaratan Akta Kematian	Informasi tentang persyaratan Akta Kematian	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai dengan SP dan SOP

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan	
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah		
	Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	Akta Kematian	Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu penyelesaian Akta Kematian	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian akta kematian	
		Pendataan Penduduk Non Permanen	Persyaratan penerbitan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	Informasi Persyaratan penerbitan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai dengan SP dan SOP	
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian surat keterangan penduduk non permanen	
		Pendataan Penduduk Rentan Adminduk	Persyaratan Pendataan Penduduk Rentan Adminduk	Informasi Persyaratan Pendataan Penduduk Rentan Adminduk	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai SP dan SOP	
			Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian	4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian dokumen administrasi rentan adminduk	
		Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Orang Asing	Persyaratan penerbitan dokumen Admindukcapil Orang Asing	Informasi Persyaratan penerbitan dokumen Admindukcapil Orang Asing	3			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pemberian informasi yang jelas sesuai dengan SP dan SOP	
Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu Penyelesaian		4			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Orang Asing			
		Keluhan Pelayanan	Keluhan Pelayanan	Keluhan pelayanan terkait sikap petugas Disdukcapil	2			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Terinformasikannya pembinaan dan tindak lanjut terhadap petugas pelayanan	
13.	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Lembaga Kemasyarakatan	Regulasi Lembaga Kemasyarakatan	Pelanggaran implementasi aturan/regulasi terkait lembaga kemasyarakatan	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan yang disampaikan	
			Permasalahan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan	Permasalahan terkait pemilihan dan konflik lembaga kemasyarakatan di kelurahan	3			Kota/Kabupaten Administrasi	Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait	
			Pembiayaan Lembaga Kemasyarakatan	Permasalahan keuangan lembaga kemasyarakatan (uang tidak/belum dicairkan, nominal tidak sesuai, dll)	3			Kota/Kabupaten Administrasi	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait	
			Keluhan Operasional Dasawisma	Keluhan terkait dasawisma (uang operasional tidak keluar, teriambat, dll)	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Laporan hasil koordinasi dengan Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	
			Info Pemilihan Keanggotaan Lembaga Kemasyarakatan	Informasi mengenai mekanisme pemilihan Lembaga Kemasyarakatan	1	√				Pemberian informasi mekanisme pemilihan Lembaga Kemasyarakatan sesuai ketentuan berlaku
			Dugaan Kecurangan Pemilihan Lembaga Kemasyarakatan	Dugaan kecurangan dalam pemilihan lembaga kemasyarakatan	2	√				Foto hasil koordinasi dan penjelasan/klarifikasi sesuai dengan aduan yang disampaikan
			Info Rembuk Warga	Informasi mengenai rembuk warga	1	√				Pemberian informasi mengenai rembuk warga
		Pemberdayaan masyarakat	Info Program Pemberdayaan	Informasi terkait program/kegiatan pemberdayaan	1			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Tersampainya info mengenai Program pemberdayaan KB melalui laporan	
			Keluhan Kegiatan Pemberdayaan	Keluhan terkait program/kegiatan pemberdayaan masyarakat	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Laporan hasil koordinasi	
			Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta	Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta	Informasi mengenai prosedur fasilitasi penyusunan Naskah Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta	3			Biro Kerja Sama Daerah	Penjelasan dan pemberian informasi mengenai prosedur dalam pelaksanaan fasilitasi penyusunan Naskah Kerja Sama Dalam Negeri /Luar Negeri dan/atau dengan Pihak Ketiga/Swasta
14.	Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Keluarga Berencana	Info Pelayanan KB	Informasi untuk mendapat pelayanan KB	1			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan informasi mengenai Pelayanan KB melalui laporan	
			Keluhan Pelayanan KB	Keluhan terkait pelayanan KB	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan dan laporan hasil koordinasi	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Keluarga Berencana	Keterbatasan Sarana Penggerak Ketahanan Keluarga	Operasional dan Sarana Kelompok Kegiatan BKB, BKR, BKL dan UPPKS	3			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan dan laporan hasil koordinasi
			Keluhan PPKB RW	Operasional PPKB RW	3			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan dan laporan hasil koordinasi
			Tidak tersedianya Formulir Pelayanan Kontrasepsi	Formulir K1, K4, Inform consent di fasilitas kesehatan	3			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan dan laporan hasil koordinasi
			Kesiapan Rumah Dataku	Tidak tersedianya Data Kependudukan yang lengkap	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan dan laporan hasil koordinasi
		Internal Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Keluhan PJLP DPPAPP	Permasalahan rekrutmen, keterlambatan gaji, kedisiplinan, dll.	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan dan laporan hasil koordinasi
			Keluhan ASN DPPAPP	Permasalahan kepegawaian, perencanaan, laperan keuangan, dll.	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Penjelasan dan laporan hasil koordinasi
15.	Perhubungan	Parkir liar	Parkir Liar Fasos (Tempat Ibadah, Sekolah, Puskesmas, Pasar, dll)	Parkir Liar pada Fasos sehingga mengganggu jalan / arus lalu lintas	2			Dinas Perhubungan	Koordinasi dengan instansi terkait / penindakan (Himbauan, OCP, Jaring Angkut, Derek, Tilang didampingi Polisi/Lintas Jaya) dengan dilakukannya pengawasan secara rutin atau situasional agar pelanggar tidak kembali parkir dan foto dokumentasi, narasi hasil dari tindak lanjut
			Parkir Liar Fasum (Area Publik, Jalan Lingkungan, Taman, Rumah Makan, dll)	Parkir liar di bahu jalan, trotoar / area publik lainnya	2			Dinas Perhubungan	Koordinasi dengan instansi / pihak terkait (RT/RW, Kelurahan, Satpol PP, Polisi/Lintas Jaya) untuk dilakukannya sosialisasi, himbauan secara persuasif atau dilakukannya penindakan oleh petugas Dishub DKI Jakarta di dampingi instansi terkait dan foto dokumentasi, narasi hasil dari tindak lanjut
			Parkir Liar Ojol / Ojek	Parkir Liar Ojol / Ojek	2			Dinas Perhubungan	Koordinasi dengan instansi terkait / penindakan (Himbauan, OCP, Jaring Angkut, Derek, Tilang didampingi Polisi/Lintas Jaya) dengan dilakukannya pengawasan secara rutin atau situasional agar pelanggar tidak kembali parkir dan foto dokumentasi hasil dari tindak lanjut
			Parkir Liar Dikelola Kelompok	Parkir liar dikelola oleh oknum ormas atau lembaga kemasyarakatan	2			Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait/Surat Pemberitahuan/Rapat Koordinasi
			Keluhan terkait sampah di Kawasan Pemerintah Pusat dan Swasta	Sampah di lokasi yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dan/atau swasta (seperti area dalam Kawasan GBK, Kawasan Kemayoran, pelabuhan, bandar udara, jalan tol, Mabes TNI/Polri, pusat perdagangan, perkantoran, sarana ibadah khusus, dll)	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan aduan yang disampaikan
			Keluhan terkait parkir di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD	Keluhan terkait parkir di area/kawasan yang dikelola oleh BUMD (Halte Transjakarta, MRT, LRT, dll)	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan Foto hasil tindak lanjut aduan
			Kawasan Wisata	Permasalahan perparkiran di kawasan wisata Jakarta (antara lain Monas, Kota Tua dan lain-lain)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti Kordinasi dengan Instansi terkait berupa penyelesaian urusan perparkiran (dokumentasi dan laporan)

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Perhubungan	Parkir liar	Keluhan terkait sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH)	Sampah di Kawasan Ruang Terbuka Hijau (Taman Kota, Hutan Kota, TPU)	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil tindak lanjut aduan dan Narasi sesuai dengan aduan
		Arus lalu lintas	Permintaan Marka Kejut	Permintaan penghambat laju kendaraan <i>road hump (speed trap / Pita Penggaduh)</i>	4			Dinas Perhubungan	Dilakukan pengecekan lokasi, analisis kebutuhan marka kejut, penganggaran dan pembangunan jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Keluhan Marka Kejut	Keluhan terkait polisi tidur / speed bump liar	3			Kota/Kabupaten Administrasi	Narasi/Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait/foto verifikasi lapangan dan/atau tindak lanjut sementara
			Pak Ogah	Kemacetan yang disebabkan 'Pak Ogah' di U-Turn atau lokasi lain	2			Satuan Polisi Pamong Praja	Foto hasil tindak lanjut atas kegiatan Penegakan Perda/Perkada
			Angkot Ngetem	Arus lalu lintas terganggu kendaraan umum yang ngetem	2			Dinas Perhubungan	Penggebah dan penempatan petugas Dishub, penilangan, penderekan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Titik Rawan Kemacetan	Titik Rawan Kemacetan Arus Lalu Lintas	2			Dinas Perhubungan	Pengaturan lalu lintas dengan menempatkan personil Dishub di lokasi rawan kemacetan untuk dapat mengurai kemacetan arus lalu lintas dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Pelanggaran Angkutan Barang	Over Dimension Over Loading (ODOL)	3			Dinas Perhubungan	Dilakukan penindakan oleh petugas baik berupa tilang, surat pernyataan, maupun penundaan atau stop operasi dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Lampu Lalu Lintas Rusak dan Durasi	Kemacetan akibat lampu lalu lintas rusak dan durasi	2			Dinas Perhubungan	Diperbaiki dan dilakukan pemeliharaan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Penambahan Lampu Lalu Lintas	Pembangunan untuk Lampu Lalu Lintas	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, penganggaran, menyiapkan penggalian, pengecoran, pembangunan jika sesuai ketentuan, pengaturan lampu lalu lintas dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Pergeseran Lampu Lalu Lintas, <i>Pelican Cross, Warning Light</i>	Akibat adanya pembaruan trotoar	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, penganggaran, menyiapkan pergeseran atau penggalian, pengecoran dan pengaturan lampu lalu lintas dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Pembuatan <i>Pelican Crossing / Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang</i>	Permohonan pembuatan <i>Pelican Crossing / Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang</i>	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, penganggaran, menyiapkan penggalian, pengecoran, pembangunan jika sesuai ketentuan dan pengaturan lampu lalu lintas dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang Rusak	Kerusakan Lampu Lalu Lintas Penyeberangan Orang	2			Dinas Perhubungan	Diperbaiki dan dilakukan pemeliharaan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Putaran Balik (<i>U-Turn</i>)	Permintaan pembukaan atau penutupan putaran balik (<i>u-turn</i>)	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi pembukaan atau penutupan <i>u-turn</i> , penganggaran dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Perhubungan	Arus lalu lintas	Permintaan Marka Jalan	Permintaan marka jalan	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi, penganggaran, pembangunan jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Permintaan Fasilitas Penyebrangan	Permintaan zebra cross	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi, penganggaran, pembangunan jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Permintaan Rambu Lalu Lintas	Permintaan pembuatan rambu lalu lintas	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi, penganggaran, pembangunan jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Permintaan Cermin Cembung	Permintaan pembuatan dan penggantian kaca cermin cembung	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi, penganggaran, penggantian atau pembangunan jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Rambu Rusak / Hilang	Permintaan Penggantian Rambu lalu lintas yang rusak / hilang	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi, penganggaran, perbaikan atau penggantian jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Kebijakan Ganjil Genap	Permohonan Stiker Disabilitas dan ruas jalan Ganjil Genap	3			Dinas Perhubungan	Survey, Analisis dan Pemberian Stiker dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Info Ruas Jalan Ganjil Genap	Info Ruas Jalan Ganjil Genap yang berlaku	2			Dinas Perhubungan	Terinfokan terkait ruas jalan ganjil genap dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Kebijakan Jalur Sepeda	Permohonan pembuatan Jalur Sepeda	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi, penganggaran, pembangunan jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Info Jalur Sepeda	Info jalur Sepeda yang berlaku	2			Dinas Perhubungan	Terinfokan terkait ruas jalan ganjil genap dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Kendaraan Bermotor masuk jalur Transjakarta/berjalan diatas trotoar	Kendaraan Bermotor masuk jalur Transjakarta/berjalan diatas trotoar	3			Biro Pemerintahan	Narasi/penjelasan hasil koordinasi dengan pihak kepolisian
			Tindakan kriminalitas (ranjau paku, dll)	Tindakan kriminalitas	3			Biro Pemerintahan	Narasi/penjelasan hasil koordinasi dengan pihak kepolisian
			Pelanggaran Lalu Lintas (kendaraan lawan arus, dll)	Pelanggaran Lalu Lintas	3			Biro Pemerintahan	Narasi/penjelasan hasil koordinasi dengan pihak kepolisian
			Penutupan Jalan	Penutupan jalan oleh individu/kelompok warga/badan usaha	2		√		Penjelasan hasil koordinasi (upaya mediasi)/melakukan peninjauan lapangan/foto hasil tindak lanjut sementara
		Transportasi publik	Tarif Angkutan Umum	Keluhan terkait kendaraan umum Angkutan Tidak Dalam Trayek (Tarif tidak sesuai ketentuan taxi, taxi online, Bajaj/Angkutan lingkungan)	2			Dinas Perhubungan	Memberikan arahan secara langsung (peringatan dan teguran) berupa koordinasi, sosialisasi Perda yang berlaku dan penindakan di lapangan secara langsung dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Perhubungan	Transportasi publik	Tarif Angkutan Umum	Keluhan terkait kendaraan umum Angkutan Dalam Trayek (Tarif tidak sesuai ketentuan Bus Besar, Bus Sedang)	2			Dinas Perhubungan	Memberikan arahan secara langsung (peringatan dan teguran) berupa koordinasi, sosialisasi Perda yang berlaku dan penindakan di lapangan secara langsung dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Info Trayek / Rute	Informasi terkait trayek kendaraan umum	2			Dinas Perhubungan	Penjelasan Data Informasi Trayek terupdate di Aplikasi Trafi, Aplikasi TJ (apabila Trayek TJ) dan SKI Izin Trayek Yang tercantum pada KP (kartu Pengawasan) dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Permohonan rute Jaklingko	Penambahan Usulan Baru Rute Jaklingko	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi terhadap rute-rute yang diusulkan harus efektif dan selektif melalui operator angkutan umum Jaklingko dan PT Transjakarta dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Info Trayek Kapal Dishub	Informasi terkait pelayanan Kapal penyeberangan	3			Dinas Perhubungan	Penjelasan Data Informasi Trayek terupdate kapal yang dikelola Dinas Perhubungan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Sarpras Pelabuhan	Keluhan terkait Sarpras Pelabuhan	4			Dinas Perhubungan	Melakukan survey, analisis, evaluasi, penganggaran, perbaikan atau penggantian jika sesuai ketentuan dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Fasilitas Terminal	Keluhan terkait fasilitas di terminal	4			Dinas Perhubungan	Apabila fasilitas terminal terdapat kerusakan, maka akan dilakukan koordinasi dengan Instansi Terkait untuk dapat diperbaiki / diperbaharui dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Pungli Terminal	Pungli di terminal	2			Dinas Perhubungan	Memberikan sanksi sesuai aturan (sanksi ringan : di skors , sanksi terberat : di hukum pidana) dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Terminal Bayangan	Aktivitas angkutan umum jalan raya diluar Terminal Resmi	2			Dinas Perhubungan	Penilangan, BAP hingga pencabutan penyelenggaraan ijin operasi PO melibatkan instansi terkait (Satpol, Kemenhub, Baj) dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Layanan Transjakarta, MRT dan LRT	Keluhan layanan Transjakarta, MRT dan LRT	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan dokumentasi
		Pelayanan Perhubungan	Keluhan Pelayanan KIR	Proses Uji Kir, Potensi Pungli	2			Dinas Perhubungan	Pemberian Informasi terkait Uji KIR serta menindak tegas dan pemberian sanksi kepada pelaku pungli dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
		Pelayanan Parkir	Tarif Parkir yang tidak sesuai dengan peraturan	2			Dinas Perhubungan	Menegur jukir yang bertugas (jukir binaan UP Parkir) dengan memberikan sanksi peringatan jika masih berlanjut akan ditindak tegas dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Perhubungan	Pelayanan Perhubungan	Pelayanan Rute	(Kendaraan Bus Sekolah tidak laik jalan, Permohonan rute Bus Sekolah, Gangguan Sarana dan prasarana Bus Sekolah, seperti : Halte, Rambu papan rute bus sekolah)	3			Dinas Perhubungan	Survey, analisis dan evaluasi dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
			Perilaku Awak Bus	Kendaraan Bus Sekolah (ugal2an, bus tidak layak, menurunkan penumpang tidak sesuai pada tempatnya, masuk jalur TJ, awak bus tidak mengenakan seragam dan identitas, berbicara tidak ramah dan tidak sopan kepada penumpang, bertindak asusila kepada penumpang, dll terkait perilaku negatif awak bus sekolah)	3			Dinas Perhubungan	Dilakukan Investigasi / Penyidikan kepada awak bus yang bersangkutan dan dibuatkan BAP, Surat Peringatan I/II/III serta melakukan revisi pola pembinaan kepada seluruh awak bus sekolah dengan menyertakan foto dokumentasi dan narasi sebagai hasil dari tindak lanjut
		Perizinan	Perizinan Bidang Perhubungan	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Perhubungan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
16.	Komunikasi dan Informatika	Komunikasi Publik	Keluhan terkait Surat-Menyurat kepada Pimpinan Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur)	Keluhan terkait jejak surat pada E-Office	2			Biro Kepala Daerah	Pemberian penjelasan terkait dengan status jejak surat/foto hasil pengecekan surat dalam aplikasi E-Office
			Permohonan Audiensi dengan Pimpinan Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur)	Permohonan Audiensi dengan Gubernur/Wakil Gubernur	2			Biro Kepala Daerah	Nota Dinas Kepada Gubernur terkait dengan Permohonan Audiensi/Penjelasan
		Komunikasi Pemerintah	Website Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak bisa diakses	Website dihack/website tidak tampil	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Narasi terkait dengan proses perbaikan website sesuai dengan ketentuan
			Informasi Website Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Kesalahan redaksional/konten tidak update	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Perbaikan redaksional/melakukan update konten dan narasi
			Media Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Media Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Narasi penjelasan sesuai dengan ketentuan
			Pos Pelayanan Teknologi	Tidak tersedianya layanan alat teknologi pada Posyantek	2			Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	Laporan hasil koordinasi
		Jaringan Komunikasi	Menara BTS Mengganggu	Menara telekomunikasi (tiang mikroseluler) mengganggu/membahayakan	3			Satuan Polisi Pamong Praja	Penjelasan hasil koordinasi dengan instansi terkait (Rapat, dokumentasi sebelum dan setelah/memberi tanda segel dilokasi)
			Infra Telekomunikasi Rusak	Tiang, gardu dan/atau kabel jaringan telekomunikasi rusak	3			Biro Pemerintahan	Narasi dan Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
			Infra Telekomunikasi Kotor	Tiang, gardu dan/atau kabel jaringan telekomunikasi banyak coretan/tempelan	1	√			Foto TL hasil pembersihan sesuai dengan lokasi pengaduan
			Keluhan Jaringan Provider	Keluhan terkait pelayanan provider komunikasi (Telkom, Indosat, XL, Bolt, dll.)	3			Biro Pemerintahan	Narasi dan Penjelasan hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan pihak terkait
		Perizinan	Perizinan Bidang Komunikasi dan Informatika	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Komunikasi dan Informatika (Menara telekomunikasi)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
17.	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Lokasi Binaan dan Lokasi Sementara	Keluhan Harga	Harga jual lebih mahal	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi dan peninjauan/tindak lanjut ke lapangan.
			Kualitas Dagangan	Kualitas barang buruk	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi dan peninjauan/tindak lanjut ke lapangan.
			Kualitas Dagangan	Timbangan tidak sesuai	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi dan peninjauan/tindak lanjut ke lapangan.
			Fasilitas Rusak	Fasilitas di lokbin/loksem rusak	4			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi, peninjauan/tindak lanjut ke lapangan, foto hasil fasilitas lokbin/loksem yang diperbaiki
			Ijin Berjualan	Permohonan izin berjualan di Lokbin/Loksem	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Penjelasan terkait informasi prosedur memohon perizinan berjualan di Lokbin/Loksem)

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan		
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah			
	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Lokasi Binaan dan Lokasi Sementara	Loksem pada jalur pedestrian	Keluhan pejalan kaki terkait pedagang di lokasi sementara karena akses jalan terganggu	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi dan peninjauan/tindak lanjut ke lapangan.		
			Loksem yang diperjualbelikan	Keluhan terkait tempat usaha loksem yang diperjual belikan	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi dan peninjauan/tindak lanjut ke lapangan.		
		Koperasi	Rapat Anggota/Tahunan Koperasi	Koperasi tidak melaksanakan rapat anggota/rapat tahunan	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Narasi, peninjauan ke koperasi, foto surat himbauan/surat peringatan -> diberikan jika koperasi tersebut tidak mengindahkan himbauan dari Dinas PPKUKM (jika koperasi yang bermasalah tersebut merupakan koperasi tingkat kota/provinsi)		
			Pengelolaan Koperasi	Kecurangan pengelolaan koperasi, data fiktif, melanggar ketentuan perkoperasian	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan ke koperasi, mengundang pihak terkait untuk diadakan mediasi.		
			Informasi Koperasi	Menanyakan persyaratan cara mendirikan koperasi atau informasi lain terkait koperasi	1			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi (prosedur persyaratan pendirian koperasi/informasi lain terkait koperasi)		
			Fasilitasi Pembuatan Akta	Menanyakan bantuan biaya notaris pembuatan Akta Koperasi	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan koperasi (konsultasi)		
		UMKM	Fasilitas Tempat JCH	Pelaku usaha industri kreatif tidak mendapatkan tempat di JCH	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi (penjelasan hasil check proposal pemohon apakah proposalnya sesuai dengan kriteria fasilitas di JCH)		
			Fasilitas Pemasaran	Pelaku usaha tidak mendapat akses pemasaran	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi (penjelasan mengenai program Jakpreneur)		
			Jakpreneur	Pengaduan terkait Informasi pendaftaran Program Jakpreneur dan lainnya	1			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi (penjelasan mengenai program Jakpreneur)		
		Perizinan	Perizinan Bidang KUMKMP	Informasi dan Keluhan Perizinan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan		
		18.	Penanaman Modal	Perizinan	Perizinan Bidang Penanaman Modal	Informasi dan Keluhan Perizinan PMDN, PMA, dll	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
				Pelayanan PM dan PTSP	Layanan PTSP	Informasi dan Keluhan Pelayanan Surat Domisili, Keluhan Pelayanan di Loket PM dan PTSP, Pungli dan terkait pengajuan perizinan di Dinas PM dan PTSP	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Pelayanan Perizinan
19.	Kepemudaan dan Olahraga	Fasilitas Olahraga	Keluhan Infrastruktur Olahraga	Kerusakan Infrastruktur meliputi jalan, trotoar, pembatas jalan, saluran air, listrik, telekomunikasi, air bersih, sampah, perparkiran dan lain-lain di sarana olahraga milik Dinas Pemuda dan Olahraga (seperti : GOR dan selenisnya)	3			Dinas Pemuda dan Olahraga	Foto tindak lanjut hasil perbaikan infrastruktur olahraga		
				Kerusakan Infrastruktur pada fasilitas olahraga di bawah pengelolaan Dinas Pemuda dan Olahraga tingkat ringan (GOR, Lapangan Terbuka, dll)	3			Dinas Pemuda dan Olahraga	Foto tindak lanjut hasil perbaikan infrastruktur olahraga		
			Keluhan Infrastruktur Olahraga	Keluhan Infrastruktur olahraga milik swasta	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Penjelasan kewenangan pengelolaan fasilitas olahraga tersebut		
				Penyalahgunaan fasilitas olahraga	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Penjelasan kronologi dan langkah yang akan diambil		
			Permohonan Alat Olahraga	Indikasi penyalahgunaan retribusi pada GOR	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Narasi berupa penelusuran dan klarifikasi		
				Permohonan bantuan alat olahraga maupun perbaikan alat olahraga seperti meja tenis meja, net, ring basket, dll	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Penjelasan terkait dengan mekanisme/alur pengajuan alat olahraga		

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Kepemudaan dan Olahraga	Fasilitas Olahraga	Permohonan Fasilitas Olahraga	Permohonan pembuatan fasilitas olahraga di lingkungan masyarakat (Aspirasi Masyarakat). Contoh Pembangunan Lapangan Olahraga seperti Volley, Bulu Tangkis, dsb di lahan kosong	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Penjelasan terkait dengan mekanisme/alur pengajuan pembuatan fasilitas olahraga melalui musrenbang
			Keluhan penerbitan sertifikat olahraga yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga	Keluhan penerbitan sertifikat olahraga yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Narasi berupa laporan progres pembuatan sertifikat dan klarifikasi
			Keluhan terkait pelaksanaan event olahraga rutin tahunan yang diadakan Dinas Pemuda dan Olahraga	Keluhan terkait pelaksanaan event olahraga rutin tahunan yang diadakan Dinas Pemuda dan Olahraga (Contoh : FORST, dll)	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Narasi berupa jawaban dan klarifikasi sesuai konteks aduan
		Kepemudaan	Bantuan Fasilitas Kepemudaan	Permintaan bantuan prasarana dan sarana Karang Taruna	4			Dinas Sosial	Pemenuhan bantuan sesuai dengan hasil koordinasi dengan Kelurahan dan Narasi sesuai dengan aduan
			Pembentukan Pengurus Karang Taruna	Kepengurusan Karang Taruna Kelurahan, Kecamatan, Kota dan/atau Provinsi belum dibentuk	4			Dinas Sosial	Pemenuhan bantuan sesuai dengan hasil koordinasi dengan Kelurahan dan Narasi sesuai dengan aduan
			Keluhan Kegiatan Kepemudaan	Keluhan terkait pelaksanaan pembinaan kepemudaan (contoh : Pramuka, Paskibra, dan Organisasi Kepemudaan)	2			Dinas Pemuda dan Olahraga	Narasi/Penjelasan sesuai konteks aduan
		Perizinan	Perizinan Bidang Kepemudaan dan Olahraga	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Kepemudaan dan Olahraga	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
20.	Statistik	Statistik Daerah	Kebutuhan Data	Kebutuhan data statistik	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Narasi/Informasi terkait dengan prosedur sesuai dengan ketentuan
			Konfirmasi Data	Konfirmasi data Statistik	2			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Narasi/Informasi terkait dengan prosedur sesuai dengan ketentuan
			Data Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	Permintaan data dalam LPPD	3			Biro Pemerintahan	Narasi/penjelasan terkait dengan prosedur sesuai dengan ketentuan
		Statistik Pusat	Keluhan data statistik pemerintah pusat	Keluhan mengenai konten publikasi data statistik Pemerintah Pusat	3			Biro Pemerintahan	Narasi /Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan pengaduan
21.	Persandian	Persandian	Lain-lain	Berbagai permasalahan mengenai persandian	3			Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Narasi dan Informasi sesuai dengan aduan yang disampaikan
22.	Kebudayaan	Kegiatan Seni dan Budaya	Info Kegiatan Seni dan Budaya	Informasi terkait pertunjukan seni dan budaya	1			Dinas Kebudayaan	Narasi terkait informasi pertunjukan seni dan budaya kepada pelapor
			Keluhan pelayanan museum	Pengaduan terkait pelayanan museum (kebersihan, keramahan pelayanan, keamanan, dsb) pada museum-museum di bawah pengelolaan Dinas Kebudayaan	3			Dinas Kebudayaan	Laporan tertulis atas tindak lanjut keluhan pelayanan atau koordinasi dengan PD lain yang terkait
			Keluhan penyelenggaraan kegiatan seni budaya	Pengaduan terkait penyelenggaraan kegiatan seni budaya di tempat-tempat yang dikelola Dinas Kebudayaan (PBB Setu Babakan, PKJ TIM, dan gedung-gedung pertunjukan di bawah UP GPSB)	3			Dinas Kebudayaan	Laporan hasil koordinasi dengan penyelenggara kegiatan
			Keluhan pelatihan seni budaya	Pengaduan terkait penyelenggaraan pelatihan seni budaya yang diselenggarakan Dinas Kebudayaan/Suku Dinas Kebudayaan	3			Dinas Kebudayaan	Laporan hasil koordinasi dengan instruktur/poserta pelatihan
23.	Perpustakaan	Perpustakaan	Perpustakaan	Keluhan ketidaksesuaian jam operasional di perpustakaan umum	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto petugas dengan time stamp
			Keluhan terkait penataan buku tidak sesuai susunan klasifikasi dan tidak rapi	Keluhan terkait penataan buku tidak sesuai susunan klasifikasi dan tidak rapi	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto buku yang telah tertata rapi
			Keluhan belum adanya titik layanan perpustakaan keliling/layanan permata	Keluhan belum adanya titik layanan perpustakaan keliling/layanan permata	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto/Pemberian informasi terkait titik layanan perpustakaan keliling/layanan permata
			Keluhan belum adanya Katalog Penerbit	Keluhan belum adanya Katalog Penerbit	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Penjelasan terkait dengan tersedianya katalog penerbit
			Belum tersedianya data update jumlah judul dan jumlah eksemplar koleksi perpustakaan	Belum tersedianya data update jumlah judul dan jumlah eksemplar koleksi perpustakaan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Tersedianya update rekam data jumlah judul dan eksemplar koleksi perpustakaan

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan			
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah				
	Perpustakaan	Perpustakaan	Perpustakaan	Keluhan mengenai kerusakan koleksi bahan perpustakaan	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto bahan perpustakaan yang sudah diperbaiki			
				Keluhut terkait dengan koleksi buku yang tidak tersedia	4			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto/Pemberian Informasi terkait dengan ketersediaan koleksi buku yang belum ada			
				Keluhan lembaga perpustakaan atas hasil Akreditasi Perpustakaan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Hasil koordinasi/notulen rapat dengan Perpustnas			
				Keluhan atas administrasi angka kredit pustakawan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Tindak lanjut perbaikan sesuai keluhan			
				Keluhan atas penilaian apresiasi perpustakaan	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pemberitahuan berita acara hasil penjurian			
			Karya Cetak Karya Rekam (KCKR)	Keluhan kurangnya sosialisasi pelaksanaan KCKR	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto pelaksanaan sosialisasi KCKR dan proses pelaksanaan sosialisasi KCKR			
				Keluhan terkait tidak adanya petugas di ruang KCKR	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto/Penjelasan telah dilakukan pembinaan dan tindak lanjut terhadap petugas pelayanan			
			Sarana dan Prasarana	Kurang bersihnya fasilitas ruang perpustakaan	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto hasil pembersihan ruang penyimpanan Arsip Dinamis/Statis			
				Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori ringan/sedang	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto perbaikan sarana dan Prasarana fisik/gedung/penjelasan sesuai dengan aduan			
				Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori berat	4			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto hasil perbaikan/penjelasan sesuai aduan			
			Pelayanan Perpustakaan	Keluhan terkait sikap/penampilan petugas perpustakaan	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto/Penjelasan telah dilakukan pembinaan dan tindak lanjut terhadap petugas pelayanan			
				Keluhan atas kurangnya dukungan kerjasama/kolaborasi kegiatan perpustakaan	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Surat jawaban/keterangan atas permohonan kerjasama/kolaborasi kegiatan perpustakaan			
				Keluhan terkait koneksi internet bagi pemustaka di perpustakaan umum	1			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto aplikasi perpustakaan yang sudah dapat diakses internet dan penjelasan sesuai aduan			
				Aplikasi perpustakaan tidak dapat diakses	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto aplikasi perpustakaan yang sudah dapat diakses dan penjelasan sesuai aduan			
			24.	Kearsipan	Kearsipan	Keluhan belum terlaksananya Sosialisasi, Pembinaan, Konsultasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) serta Monitoring dan Evaluasi pengelolaan kearsipan	Keluhan PD/UKPD, BUMD, Organisasi Masyarakat dan Organisasi Politik terkait dengan belum terlaksananya Sosialisasi, Pembinaan, KIE dan Monev pengelolaan kearsipan	3			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto Pelaksanaan Sosialisasi, Pembinaan, KIE dan Monev pengelolaan kearsipan/Penjelasan mengenai proses pelaksanaan Sosialisasi, Pembinaan, KIE dan Monev pengelolaan kearsipan
						Pengelolaan Arsip	Sulitnya penyerahan arsip Inaktif/Statis	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Surat penjelasan/keterangan atas keluhan terkait
							Rusaknya berkas arsip Inaktif/Statis	2			Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto hasil perbaikan arsip inaktif/Statis dan penjelasan terkait dengan aduan
Permohonan penitipan/penyusutan/restorasi arsip	3							Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto berita acara penitipan/penyusutan/perbaikan arsip dan penjelasan sesuai dengan aduan			
Sarana dan Prasarana	Kurang bersihnya fasilitas ruang penyimpanan Arsip Dinamis/Statis	2						Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto hasil pembersihan ruang penyimpanan Arsip Dinamis/Statis			
	Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori ringan/sedang	3						Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto perbaikan sarana dan Prasarana fisik/gedung/penjelasan sesuai dengan aduan			
	Keluhan terhadap rusaknya sarana dan Prasarana fisik/gedung kategori berat	4						Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto hasil perbaikan/penjelasan sesuai aduan			
Pelayanan Bidang Kearsipan	Keluhan terkait sikap/penampilan petugas kearsipan	1						Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto/Penjelasan telah dilakukan pembinaan dan tindak lanjut terhadap petugas pelayanan			
	Kurangnya informasi tentang layanan kearsipan	1						Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto SOP Pelayanan Kearsipan/Pemberian Informasi terkait dengan SOP Pelayanan Kearsipan			
	Kurang jelasnya prosedur pelayanan arsip dan pembayaran retribusi	2						Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto/pemberian penjelasan SOP prosedur pelayanan arsip dan retribusi			
	Aplikasi kearsipan tidak dapat diakses	1						Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Foto aplikasi kearsipan yang sudah dapat diakses dan penjelasan sesuai aduan			

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
25.	Kelautan dan Perikanan	Pengolahan Ikan	Bau pengolahan ikan	Bau dari lokasi pengolahan ikan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil pengecekan lapangan dan narasi pengelolaan IPAL yang baik
			Kebersihan pengolahan ikan	Kebersihan di lokasi pengolahan ikan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil pembersihan sesuai dengan lokasi aduan
		Tempat Pelelangan Ikan (TPI)	Keluhan Fasilitas TPI	Kerusakan prasarana dan sarana di lokasi	2			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil perbaikan kerusakan prasarana dan sarana di lokasi telah diperbaiki
			Keluhan Timbangan TPI	Timbangan yang curang	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil verifikasi lapangan/Perindakan untuk pelaku dan kalibrasi timbangan
			Keluhan Harga TPI	Harga terlalu mahal	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Penerapan prosedur pelelangan
			Keluhan Kelangkaan Stock	Kelangkaan ikan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Pemantauan harga dan ketersediaan ikan
			Keluhan Kualitas Stock	Kualitas ikan yang buruk	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Penerapan rantai dingin dan pengawasan keamanan pangan untuk menjaga kualitas ikan
			Permasalahan Tengkulak	Keberadaan tengkulak	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Penerapan prosedur pelelangan
			Pungutan liar	Pungutan liar di TPI	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil Pengecekan lapangan/narasi, melakukan pembinaan dan teguran sesuai ketentuan yang berlaku
		Perizinan	Perizinan Bidang Kelautan dan Perikanan	Informasi dan keluhan perizinan Bidang Kelautan dan Perikanan	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
26.	Pariwisata	Tempat Wisata	Keluhan Tempat Wisata	Permasalahan infrastruktur meliputi jalan, trotoar, pembatas jalan, saluran air, listrik, telekomunikasi, air bersih, sampah, parkir serta pelayanan di kawasan wisata Jakarta (antara lain Monas, Kota Tua)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti terselesaikannya perbaikan infrastruktur (trotoar, pembatas jalan, Saluran air, listrik, telekomunikasi, air bersih, sampah, parkir serta pelayanan di kawasan pariwisata) berupa dokumentasi atau laporan
			Keluhan penyelenggaraan acara seni budaya di kawasan wisata	Permasalahan penyelenggaraan acara seni budaya di kawasan wisata yang dikelola Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (antara lain Monas, Kota Tua)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa dokumentasi dan laporan
			Akses Pintu Masuk dan Keluar di Kawasan Kota Tua	Akses Pintu Masuk dan Keluar di Kawasan Kota Tua	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa dokumentasi dan laporan
			Simbol Penunjuk Arah di Kawasan Kota Tua	Simbol Penunjuk Arah di Kawasan Kota Tua	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa dokumentasi dan laporan
			Pengamen Liar di Kota Tua	Pengamen liar memaksa meminta uang di Kawasan Kota Tua	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti Kordinasi dengan instansi terkait berupa penyelesaian urusan parkir (dokumentasi dan laporan)
			Dugaan Kriminalitas	Kriminalitas di tempat hiburan (narkoba, prostitusi dan perjudian)	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti Kordinasi dengan instansi terkait berupa penyelesaian urusan parkir (dokumentasi, Berita Acara kunjungan, Surat Pernyataan dan laporan)
		Pelayanan Administrasi	Administrasi Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Kesalahan surat menyurat, lambat, dll.	1			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa surat dan laporan atau dokumentasi
			Kepegawaian Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Keterlambatan penanganan administrasi pegawai (kenaikan pangkat, penghargaan, dll.), keluhan penempatan pegawai, permasalahan kedisiplinan pegawai	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa surat dan laporan atau dokumentasi
			Waktu Pencairan Transfer Melalui Pihak Ketiga	Pencairan Transfer Melalui Pihak Ketiga terlambat atau tidak terlaksana	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti koordinasi dengan instansi terkait maupun pihak ketiga, bukti penyelesaian permasalahan berupa surat dan laporan atau dokumentasi
			Prasarana dan Sarana Kantor Disparekraf	Permasalahan terkait prasarana dan sarana di gedung kantor Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa surat dan laporan atau dokumentasi
		Anggaran dan Kegiatan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Keluhan atas kesalahan data terkait anggaran atau kegiatan, komponen belanja barang/jasa, masalah laporan keuangan dll.	1			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa surat atau laporan perbaikan data anggaran, komponen, laporan dll	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Pariwisata	Usaha Hiburan dan Rekreasi	pelanggaran jam operasional usaha pariwisata	keluhan pelanggaran jam operasional usaha pariwisata	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti Kordinasi dengan instansi terkait berupa penyelesaian urusan perparkiran (dokumentasi, Berita Acara kunjungan, Surat Pernyataan dan laporan)
			Pelanggaran gangguan kebisingan usaha pariwisata	keluhan gangguan suara bising dari usaha pariwisata yang mengganggu lingkungan sekitar	3			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti Kordinasi dengan instansi terkait berupa penyelesaian urusan perparkiran (dokumentasi, Berita Acara kunjungan, Surat Pernyataan dan laporan)
		Urusan Graha Wisata	Prasarana dan sarana penginapan Graha Wisata	Keluhan kenyamanan selama menginap di Graha Wisata terkait sarana dan prasana (saluran Air, AC, kamar Mandi, parkir dll)	2			Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Bukti penyelesaian permasalahan berupa surat dan laporan atau dokumentasi
		Perizinan	Perizinan Bidang Pariwisata	Informasi dan Keluhan perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP Hotel, Restoran, Bar, Dll)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
27.	Pertanian	Rumah Potong Hewan	Fasilitas Rusak	Kerusakan prasarana dan sarana di lokasi	3			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil perbaikan kerusakan prasarana dan sarana di lokasi telah diperbaiki
			Fasilitas Kotor	Kebersihan dan sampah yang ada di lokasi	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil pembersihan dan pengangkutan sampah sesuai dengan lokasi aduan
			Laporan Perawatan Ternak	Keluhan mengenai perawatan hewan sebelum dipotong	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil pengecekan lapangan, Narasi/ Penjelasan klarifikasi aduan
			Keberadaan Tengkulak	Tengkulak daging	2			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil pemantauan harga dan stok daging
			Laporan Proses Pemotongan	Keluhan mengenai hewan yang sudah mati lama tetap dipotong	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil pengecekan lapangan dan penerapan ASUH (Aman, Sehat, Utuh dan Halal)
			Laporan Bau	Polusi udara (bau) dari rumah potong hewan	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil pengecekan lapangan dan narasi pengelolaan IPAL yang baik
			Laporan Limbah	Limbah padat dan cair dari rumah potong hewan	3			Dinas Lingkungan Hidup	Verifikasi Lapangan / Pengambilan Sampel
			Pungutan liar	Pungutan liar	1			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Foto hasil Pengecekan lapangan/narasi, melakukan pembinaan dan teguran sesuai ketentuan yang berlaku
		Hewan tak berpelembik	Laporan Hewan tak berpelembik	Keberadaan hewan penular rabies, unggas dan hama tanaman yang tidak berpelembik	3			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Pemantauan lokasi bersama komunitas penyayang hewan dan SKPD terkait untuk kemudian diambil tindakan
		Hewan peliharaan	Keluhan hewan peliharaan mengganggu	Keluhan Keberadaan hewan peliharaan yang mengganggu (anjing, unggas dan hama tanaman)	3			Dinas Ketahanan Pangan, Kelautan dan Pertanian	Pemantauan lokasi bersama komunitas penyayang hewan dan SKPD terkait untuk kemudian diambil tindakan
Perizinan	Perizinan Bidang Pertanian	Informasi dan keluhan Perizinan Bidang Pertanian	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan		
28.	Kehutanan	Taman	Fasilitas RTH Kotor	Area jalur hijau dan Ruang Terbuka Hijau (RTH) lainnya kotor	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil tindak lanjut pembersihan sesuai dengan lokasi pengaduan
			Taman Tidak Terawat	Tanaman di taman, jalur hijau dan RTH lainnya tidak terawat	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil perbaikan di lokasi aduan dan narasi
			Tanaman mengganggu fungsi trotoar	Keluhan tanaman yang menghalangi guiding block dan/atau jalur pejalan kaki (pemindahan pot tanaman)	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil perbaikan di lokasi aduan dan narasi
			Lampu taman padam/rusak	Keluhan mengenai lampu taman padam/rusak dalam pengelolaan Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil perbaikan/Narasi
			Laporan Sampah	Sampah organik dan anorganik di taman	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil tindak lanjut pembersihan sesuai dengan lokasi pengaduan
			Pot di RTH Pecah	Pot tanaman pecah harus diangkat/dibersihkan	1	√			Foto hasil tindak lanjut pembersihan sesuai dengan lokasi pengaduan
			Pot Baru di RTH	Penggantian pot tanaman yang pecah/rusak di RTH dalam pengelolaan Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil tindak lanjut dan Narasi sesuai dengan ketentuan

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Kehutanan	Pohon	Permohonan pangkas pohon	Permohonan pangkas pohon di dalam area perumahan	2	√			Pemberian informasi terkait dengan prosedur pengajuan permohonan pangkas pohon dan foto hasil tindak lanjut sesuai dengan aduan
			Pangkas Pohon	Ranting pohon yang patah/rimbus perlu dipangkas di area Jalur Hijau dan/atau RTH	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil tindak lanjut pembersihan sesuai dengan lokasi pengaduan
			Pohon Tumbang	Pohon tumbang	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil tindak lanjut pembersihan sesuai dengan lokasi pengaduan
			Permintaan Tanam Pohon	Meminta penanaman pohon	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Narasi/ Penjelasan proses permohonan pengajuan permintaan tanam pohon/tanaman baru
		Taman Pemakaman Umum (TPU)	TPU Kotor	TPU tidak terawat, kotor, dll	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil tindak lanjut pembersihan sesuai dengan lokasi pengaduan
			Lampu TPU padam/rusak	Keluhan mengenai lampu TPU padam/rusak	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil perbaikan/Narasi
			Keluhan Pelayanan	Keluhan terkait pelayanan di TPU (sikap petugas, pungli, dll.)	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Narasi dan Penjelasan/Dokumentasi melakukan pembinaan
			Makam Tidak Ditemukan	Makam tidak ditemukan oleh ahli waris	1			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Narasi/ Penjelasan sesuai dengan ketentuan
			Area Makam Banjir	Area Makam Banjir karena saluran yang menuju sungai tersumbat lumpur dengan lebar saluran antara 0 - 0,5 m (L > 0,5 m)	3			Dinas Sumber Daya Air	Melakukan pengurusan saluran dengan menyertakan bukti foto dan keterangan dari hasil tindak lanjut
		Satwa Liar	Satwa liar yang tidak dilindungi (Ular, Monyet dan Biawak diluar area Privat dan tidak dikuasai pemilik)	Keluhan terkait dengan Satwa liar yang tidak dilindungi (Ular, Monyet dan Biawak diluar area Privat dan tidak dikuasai pemilik)	2			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Dokumentasi hasil TL dan Narasi/ Penjelasan
		Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)	RPTRA Kotor	RPTRA kotor, tidak terawat, banyak sampah, coretan/tempelan	1	√			Foto hasil TL di lokasi aduan
			Prasarana dan Sarana	Prasarana dan Sarana RPTRA rusak	3	√			Dokumentasi hasil TL sementara/penjelasan hasil koordinasi dengan perangkat daerah terkait
			Penyalahgunaan Fungsi	Penyalahgunaan fungsi RPTRA	1	√			Dokumentasi hasil pengecekan lapangan dan narasi/penjelasan hasil pengecekan lapangan memberikan pembinaan/teguran
			Keluhan Pelayanan RPTRA	Keluhan terkait pelayanan RPTRA (jam buka-tutup, sikap petugas, dll.)	2	√			
		Ornamen/Hiasan Kota	Keluhan mengenai ornamen/hiasan kota	Keluhan mengenai ornamen/hiasan kota (lampu hias, jam di area publik yang dikelola Dinas Pertamanan dan Hutan Kota)	3			Dinas Pertamanan dan Hutan Kota	Foto hasil perbaikan/ Penjelasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Perizinan	Perizinan Bidang Kehutanan	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Kehutanan (Permohonan izin penebangan pohon, dll)	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan
29. Energi dan Sumber Daya Mineral	Energi	Informasi Sertifikat Laik Operasi (SLO)	Permintaan Informasi mengenai persyaratan, Alur Pengurusan Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan Lembaga Inspeksi Teknis (LIT)	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Penjelasan dalam bentuk formulir / infografis / tautan website / tautan bit.ly	
	Bahan Bakar Minyak	Keluhan BBM/SPBU	Keluhan terkait bahan bakar minyak (langka, harga lebih mahal, timbangan SPBU curang, dll.)	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan pengaduan yang disampaikan	
	Bahan Bakar Gas	Keluhan BBG/Agen	Keluhan terkait bahan bakar gas (langka, harga lebih mahal, isi tidak sesuai, dll.)	3			Biro Pemerintahan	Penjelasan hasil koordinasi dengan pihak terkait sesuai dengan pengaduan yang disampaikan	
	Perizinan	Perizinan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral	Informasi dan Keluhan Perizinan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasikannya status Perizinan	
30. Perdagangan	Perdagangan	Keluhan Harga Kebutuhan Bahan Pangan Pokok di Pasar	Pengaduan terkait harga kebutuhan bahan pangan pokok yang terlalu tinggi	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan lapangan, tindak lanjut operasi pasar	
		Fasilitasi Pameran	Pengaduan terkait pelaku usaha tidak diikutsertakan pada event pameran	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi (penjelasan mengenai program Jakpreneur)	

No.	Kategori	Sub Kategori	Rincian Masalah	Keterangan Rincian Masalah	Bobot	Kewenangan			Kriteria Ketuntasan
						Lurah	Camat	Perangkat Daerah	
	Perdagangan	Perdagangan	Layanan BUMD	Keluhan terkait layanan BUMD	3			Badan Pembinaan BUMD	Narasi/penjelasan sesuai dengan aduan dan dokumentasi
		Pengawasan	Pengawasan perizinan perdagangan	Pengaduan terkait Kawasan Dilarang Merokok (KDM) di mall dan Penjualan Minuman Beralkohol	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan lapangan, tindak lanjut undangan klarifikasi
			Pengawasan perizinan perdagangan	Pengaduan masyarakat terkait legalitas usaha perdagangan	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan lapangan, tindak lanjut undangan klarifikasi
			Pengawasan barang sesuai SNI	Pengaduan terkait barang yang beredar di pasar modern dan pasar tradisional sesuai SNI	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan lapangan, tindak lanjut undangan klarifikasi
			Kecurangan alat ukur	Dugaan kecurangan alat ukur metrologi (timbangan, SPBU, meter air, KWH listrik, argo taksi, dll.)	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan lapangan, tindak lanjut undangan klarifikasi
			Keluhan Konsumen terkait sengketa produk	Sengketa Konsumen berdasarkan jenis Barang dan Jasa (BPSK)	3			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	narasi, peninjauan lapangan, penyelesaian sengketa (mediasi/arbitrase, konsiliasi)
		Perizinan	Perizinan Bidang Perdagangan	Informasi dan Keluhan Perizinan SIUP, TDP, Izin Toko Swalayan (Minimarket, Supermarket, DII), DII.	3			Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Terinformasinya status Perizinan
31.	Perindustrian	Industri Kecil dan Menengah	Info IKM	Informasi mengenai IKM	1			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Pengarahan dan Pembinaan kepada masyarakat, masyarakat juga dapat mendatangi petugas PPKUKM di kecamatan/walikota atau Dinas PPKUKM untuk meminta informasi terkait informasi mengenai IKM, fasilitas IKM, perizinan dan lainnya, serta pendaftaran Program Jakpreneur
			Pendampingan IKM	Permintaan fasilitasi untuk IKM (pameran, pelatihan, akses modal, dll.)	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Pengarahan dan Pembinaan kepada masyarakat, masyarakat juga dapat mendatangi petugas PPKUKM di kecamatan/walikota atau Dinas PPKUKM untuk meminta informasi terkait informasi mengenai IKM, fasilitas IKM, perizinan dan lainnya, serta pendaftaran Program Jakpreneur
			Keluhan Perijinan IKM	Keluhan terkait IKM (perizinan, pemasaran, dll)	2			Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Pengarahan dan Pembinaan kepada masyarakat, masyarakat juga dapat mendatangi petugas PPKUKM di kecamatan/walikota atau Dinas PPKUKM untuk meminta informasi terkait informasi mengenai IKM, fasilitas IKM, perizinan dan lainnya, serta pendaftaran Program Jakpreneur
32.	Transmigrasi	Transmigrasi	Info Program	Informasi mengenai program transmigrasi	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Penjelasan dalam bentuk formulir / infografis / tautan website / tautan bit.ly
			Keluhan Program	Keluhan terkait program transmigrasi	2			Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi	Penjelasan dalam bentuk formulir / infografis / tautan website / tautan bit.ly

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS

JAKARTA,

SAEFULLAH

NIP 196402111984031002